لغة الجسد

وقرائة الأفكار



لغـة الجسـد وقراءة الأفكار



إعداد

خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر

الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر



2013

فهرسة أثناء النشر إعداد إدارة الشئون الفنية - دار الكتب المصرية

لغة الجسد وقراءة الأفكار.

إعداد: خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر.

إشراف علمي: محمود عبدالفتاح رضوان .

ط1 – القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

95 ص: 29x21 سم.

الترقيم الدولي: 978-977-6298-93-4

1- لغة الجسد – علم نفس

أ- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر (معد)

ب-رضوان، محمود عبد الفتاح (مشرف)

ديوي:153,69 **رقم الإيداع:** 2013/1510

إعداد المادة العلمية: **منال أحمد البارودي**

الطبعة الأولى

2013



الناشر

المجموعة العربية للتدريب والنشر

8 أ شارع أحمد فخري - مدينة نصر - القاهرة - مصر

تليفاكس: 22759945 - 22739110 (00202)

الموقع الإلكتروني: www.arabgroup.net.eg

E-mail: info@arabgroup.net.eg

elarabgroup@yahoo.com

المحتويات


group
Arab

مقدمة الناشر:-

نحن نعنى في المجموعة العربية للتدريب والنشر على نحو خاص بتناول كافة القضايا والمتغيرات المتلاحقة ومتطلبات الإصلاح الإداري والاقتصادي وكل ما يهم المنظمات والتعرف أيضا على التجارب العالمية الناجحة للوصول إلى الهدف المشترك مع عملائنا في رفع وتطوير الكفاءات البشرية مرتكزين بذلك على قاعدة بيانات من الخبراء والمتخصصين والاستشاريين المؤهلين لتنفيذ وإدارة كافة البرامج علميا وعمليا بما يتواكب مع طبيعة عمل المنظمات، كما يتضمن نشاط المجموعة العربية للتدريب والنشر القيام بجميع أنواع الاستشارات في كافة التخصصات وقد ظهرت الحاجة إلى تفعيل نشاط البرامج التدريبية في المجموعة العربية للتدريب والنشر لتخاطب احتياجات محددة للشركات والجهات المختلفة من خلال القيام بدراسة وتحديد الاحتياجات التدريبية للشركات وتصميم برامج خاصة تفي بهذه الاحتياجات وذلك لرفع معدلات أداء العاملين وتنمية مهاراتهم المختلفة.

برامجنا التدريبية:-

تغطى كافة التخصصات التي تحتاجها القطاعات المختلفة ونذكر من هذه البرامج على سبيل المثال:

- المهارات الإدارية والإشرافية وإدارة الأعمال للمستويات الإدارية المختلفة.
- المهارات السلوكية والقيادية.
- المحاسبة بجميع فروعها وتخصصاتها.
- التمويل والإدارة المالية والاستثمار.

أسلوبنا في التدريب:

لا نعتمد في التدريب على الأسلوب التقليدي الذي يعتمد بدوره على التلقين وإعطاء المحاضرات، ولكن نرى أن التدريب بمفهومه الحديث يجب أن يعتمد على الحوار والنقاش وتبادل الخبرات.. ومساعدة المتدرب على طرح المشكلات التي قد تواجهه في عمله ووضع تصوراته للحلول بما يؤدى إلى تحقيق الاستفادة المرجوة من حضور البرنامج. ونعتمد في التدريب على العديد من الأساليب مثل:

- دراسة ومناقشة الحالات العملية.
- الاستقصاءات وتبادل الآراء والمقترحات.
- الأفلام التدريبية
- تمثيل الأدوار.

كذلك لدينا مجموعة متميزة من قاعات التدريب التي تم إعدادها بأحدث الوسائل السمعية والبصرية بما يؤدى إلى تقديم خدمة تدريبية على أعلى مستوى من الجودة.

أنواع البرامج التي نقدمها:

هناك نوعان من البرامج

برامج مركزية:

وهى البرامج المدرجة في الخطة السنوية بتواريخ وأماكن محددة والتي نقوم بإرسالها في بداية كل عام للمؤسسات والهيئات والجهات في أنحاء العالم العربي، وبعد ذلك نتلقى الترشيحات من الجهات المختلفة على تلك البرامج.

برامج تعاقدية:

نظرا لصعوبة احتواء خطة البرامج السنوية على جميع البرامج في المجالات والقطاعات والأنشطة المختلفة وكذلك مواعيد وأماكن البرامج المدرجة بالخطة قد تكون غير ملائمة لبعض الجهات أو المؤسسات أو قد تطلب جهة ما تنفيذ برنامج تفصيلي متخصص يتماشى مع طبيعة عمل تلك الجهة بالتحديد لذلك يتم تنفيذ برامج تعاقديه يتم تصميمها لتلبية احتياجات الجهة الطالبة بشكل خاص في المكان والزمان المناسب لها.

مدة برامج التدريب:

تم تصميم وإعداد وتنفيذ برامج تدريبيه قصيرة للمؤسسات والهيئات تتراوح مدتها من أسبوع تدريبي (خمسة أيام عمل) إلى أربعة أسابيع.. وهناك برامج تأهيلية وهى ما يطلق عليها (دبلومات) وتتراوح مدتها من ثمانية أسابيع إلى أربعة وعشرين أسبوعا تدريبيا وحسب ظروف الجهة الطالبة.



الوحدة الأولـى

مفهوم لغة الجسد...علم دراسة الحركات

مفهوم لغة الجسد:-

يمكن تعريف لغة الجسد بأنها : " اتصال غير شفهي له لغة قائمة بذاتها، يستعمل الناس من خلالها الإشارات والحركات الجسدية إما كمرادف لما يقولونه شفويا، أو لإخفاء شعور باطني، أو للإيحاء باتجاه معين، وفي دراسة قام بها عالم النفس الأمريكي ألبرت ميهرابين حول طرق التواصل، أكتشف خلالها أن 7% فقط من الاتصال يكون بالكلمات و 38% بنبرة الصوت و55% بلغة الجسد، لذلك فإذا اختلفت كلمات شخص مع لغة جسده فإننا نميل أكثر إلى تصديق لغة الجسد.

ومن الواضح أن مصطلح لغة الجسد هو مصطلح مركب من كلمتين هما: (لغة) و(الجسد)، وبالرجوع إلى معاجم اللغة، نجد أن كلمة (لغة) تعني: "أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم" وكلمة (جسد) تطلق على "جسم الإنسان." ونظرا لأن مصطلح لغة الجسد من المصطلحات الحديثة، فإننا نجد أن الذين عرّفوا هذا المصطلح هم من المعاصرين.

نشأة وتطور لغة الجسد :-

من أوائل الحضارات التي اهتمت بـ (لغة الجسد) ودراستها وما يصدر منها هم القدماء المصريون والإغريق والرومان، ويدل على ذلك التماثيل والمعابد التي تم بناؤها بواسطة هذه الحضارات.

ففي عام 450 ق.م أشار (أبقراط) أبو الطبّ إلى لغة الجسد من خلال ملامح الوجه، واعتقد هذا العالم جازماً في تأثير العوارض الخارجية على الأخلاق، وظهور ذلك في الملامح، كما قام (غالينوس إقلوديوس) الحكيم اليوناني في القرن الثاني قبل الميلاد بكتابة مخطوطة نادرة عن الفِرَاسة، ويعتبر الصينيون القدماء أكثر من تميَّز بدراساتهم الدقيقة والوافية لتعابير الوجه الإنساني، وهم يطلقون على هذا العلم ((السيانغ ميان)).

وقد ساهم العرب كثيراً في الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) من خلال ما يسمى بـ ((علم الفراسة)) أو ((علم الطباع)) وهو من العلوم الدخيلة بالنسبة للثقافة العربية، استمدوها من اليونان، متأثرين بدراسات الفيلسوف اليوناني (أرسطو)، وقد اهتم العرب بهذا العلم، وتوسعوا في التأليف بهذا الباب، ويُعدُّ (ابن سينا: 428هـ/1073م) أول من ذكر الفراسة في رسالة موجزة يصف فيها العلوم العقلية، حيث وضعها في المرتبة الثالثة بعد الطب وعلم أحكام النجوم، ثم جاء (الرازي – 544 – 606هـ) في كتابه ((الفراسة))، وكذلك ابن رُشد، والشافعي وغيرهم، ومما يدلل على اهتمام واستخدام العرب للغة الجسد

أنه في تحدٍ بين أبي نواس وبين جلسائه طلبوا منه أن ينظِم شعراً ليس له قافية، فأنشد ثلاثة أبيات معتمداً فيها على حركات جسده واستمر هذا العلم في تطور ولكن بنسب ضئيلة. ففي عام 1872م نشر (تشارلز داروين) كتابه ((التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان والحيوان)) والذي أبدى فيه اهتماماً كبيراً بلغة الجسد.

ويمكن القول بأن الدراسة العلمية للاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) ترجع إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، ففي خمسينيات القرن العشرين بدأت تظهر بعض الكتب العلمية عن لغة الجسد، حيث نشر كل من (كيس و روشي) عام 1956م كتاباً عن الاتصال غير اللفظي وتضمن ملاحظات عن الإدراك.

وتواصل ظهور الكتب العلمية التي تهتم بدراسة لغة الجسد، ففي عام 1972م قام (ألبرت مهربيان) بنشر كتاب عن الاتصال غير اللفظي. وفي سلسلة من التجارب المحكَّمة استطاع (مهربيان) أن يثبت أن الإشارات غير اللفظية أبلغ تأثيراً من المثيرات الأخرى، وقد ركَّز على الوجه باعتباره مصدراً رئيساً للمعلومات غير اللفظية.

وبعـد ذلـك بـدأت تظهـر كتـب تُعنـى بلغـة الجسـد، ولكـن بشـكل تخصـصي، فمنهـا كتــب تهــتم (بتعبــيرات الوجــه، وأخــرى بحركــات الجســم، أو لغــة العيــون...)، ثــم دخلتلغـــة الجســـد أو اللغـــة الصـــامتة مرحلـــة متقدمـــة تمثلـــت بـــاهتمام العلـــوم المرتبطـة بهـذا النـوع مـن الاتصـال بتقـديم كتـب وبحـوث تخـدم هـذه العلـوم، فعـلى

سبيل المثال من العلوم والمهن المتخصصة التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي، والاستفادة منها في مجال التخصص: علماء النفس، والطب النفسي، وكذلك علماء الإدارة، ومن العلوم التي اهتمت به أيضا الأنثروبولوجيا، والاجتماع، ومن المهن: التربية الخاصة، والخدمة الاجتماعية.

لغة الجسد في القرآن الكريم: -

لقد حوى القرآن الكريم آيات كثيرة تشير إلى لغة الجسد، وذلك من خلال توظيفها في عدة قضايا منها:-

1) تصوير مشاهد الحياة الآخرة.
2) التصوير الفني للقصص في القرآن.
3) بيان سمات المسلم التي يجب أن يتحلى بها، والسمات السلبية التي يجب أن يبتعد عنها.

ومن الآيات التي تشير إلى لغة الجسد ما يلي :-

- قال تعالى :﴿ وَتَوَلَّى عَنْهُمْ وَقَالَ يَا أَسَفَى عَلَى يُوسُفَ وَابْيَضَّتْ عَيْنَاهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيمٌ ﴾ (يوسف, الآية:84)، نتيجة للحزن فقد ابيضت عيناه، واصبح واضحاً على وجهه الحزن.
- قال تعالى: ﴿يبني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد...﴾ (الأعراف، الآية:31)، وفي الآية تعبير بالزينة دلالة على اتّخاذ اللباس زينة، وهو التجمل، والاهتمام بالشكل والمظهر ونظافته.

لغة الجسد في السنة النبوية:

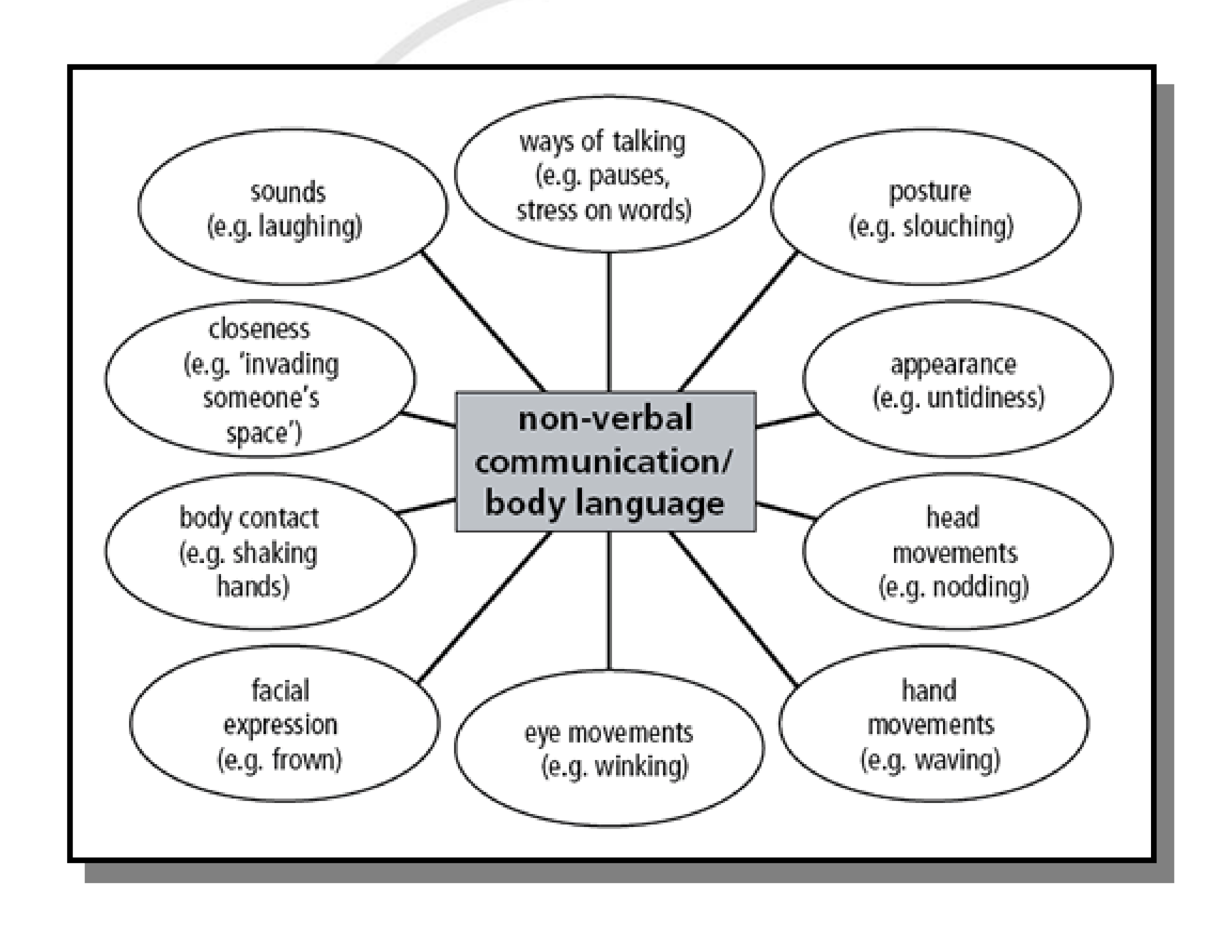
إن الرسول ﷺ كان يكثر من استخدام الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)، وذلك لعلمه بأهميته وقدرته على توصيل ما يريد إلى أصحابه ومجتمعه، وكان الصحابة ﷺ يفهمون هذه الرسائل، ويدركون معناها، دلَّ على ذلك كثير من الأحاديث التي صحت عن الرسول ﷺ ، ومنها:

- روى البخاري: ((عن أنس بن مالك ﷺ أنه يقول: كانت الريح الشديدة إذا هبت عرف ذلك في وجه النبيﷺ)). (صحيح البخاري, الحديث 1034). لأن الرسول عليه الصلاة والسلام يخشى أن تكون هذه الريح عذاباً، فتظهر بعض التغيرات على وجهه الشريف.
- قال مسلم: ((عن سليمان بن صرد ﷺ قال :استب رجلان عند النبي ﷺ, فجعل أحدهما يغضب ويحمر وجهه، فنظر إليه النبي ﷺ فقال:((إني لأعلم كلمة لو قالها لذهب ذا عنه: اعوذ بالـلـه من الشيطان الرجيم))، فقام إلى الرجل رجلٌ ممن سمع النبي ﷺ فقال: أتدري ما قال رسول الـلـه ﷺ آنفاً؟ قال: إني لأعلم كلمة لو قالها لذهب ذا عنه : أعوذ بالـلـه من الشيطان الرجيم، فقال له الرجل: أمجنون تراني؟. (صحيح مسلم, الحديث 1792). لقد غضب الرجل وظهر غضبه باحمرار عينيه ووجهه، ومن ثم رفض التعوذ بالـلـه من الشيطان، ودل هذا كله على شدة غضبه .

مِمَ تتكون لغة الجسد؟

تتكون لغة الجسد من: -

1- اتصال العيون	**eye contact**
2- حركة اليد	**hand movemevnt**
3- حركة الرأس	**head movement**
4- تعبيرات الوجه	**facial expressions**
5- الوقفة	**the way you stand**



فكثيراً ما يكفي أن ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التي بينهما وهل هي علاقة رسمية أم علاقة حميمية وذلك عن طريق ملاحظة وضعيات جسديهما وحركات أيديهما والمسافة التي تفصل بينهما وأسلوب المحادثة وتقاطع النظرات أو الهمس وغيرها من المؤشرات العفوية التي قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين هذين الشخصين، وكلما كانت العلاقة حميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح.

أنواع لغة الجسد :-

في سبعينيات القرن العشرين، كان لبول ايكمان وهو باحث بجامعه كاليفورنيا ولصديقه والاس فريزن تأثير بالغ في إظهار إمكانية استنتاج مشاعر الآخرين من خلال البحث الدقيق في العديد من تعبيرات الوجه المختلفة .

وقاموا أيضا بتقسيم لغة الجسد إلى الأجزاء التالية :

- **"الإيماءات التوضيحية"** هي إيماءات تقوم بها في نفس الوقت الذي تتحدث فيه، فهذه الإيماءات لا تظهر بمفردها ولا تستخدم كبديل للكلمات، وإنما تستخدم لوصف وتوضيح وجهه النظر التي تبديها.

- **"إيماءات التكيف مع المشاعر"** ترتبط هذه الإيماءات بمشاعرك الداخلية، وغالبا ما تكون إيماءات غير واعية، فمثلاً إذا كان يراودك

شعور سلبي فقد تحاول أن تعالج هذا الشعور بتغييرك للغة الجسد التي تستخدمها أو بتكييفك إياها.ومع ذلك فتلك هي إيماءات تعتمد على الجسد، فمثلاً: إذا كنت تشعر بالتوتر، فقد تطبق قبضتك، أو تلمس وجهك.

- **"إيماءات استكمال الحوار"** تستخدم للدلالة على أن الحديث ما زال مستمراً، سواءً كان الأشخاص يتحدون بالفعل أم لا، ويختلف استخدام هذه الإيماءات مثل إيماءة الرأس أو ببساطه النظر للشخص الآخر للتعبير عن المشاركة.

وتستخدم ثقافات ومجتمعات متعددة إيماءات مختلفة عن قصد لتحل محل الكلمات، تعرف هذه الإيماءات بالإيماءات الرمزية أو بدائل الكلمات، وتحدد هذه الإيماءات بعوامل أخرى مثل كون الشخص الذي يستعملها رجلاً أم امرأة، ومن أمثله هذه الإيماءات: إيماءة الموافقة ok وإيماءة رفع الإبهامين لأعلى وغيرها ...

<u>استخدامات لغة الجسد:-</u>

يمكننا التواصل عن طريق لغة الجسد في مواضع كثيرة في حياتنا اليومية ومنها في مجال العمل وتكوين العلاقات مع الزملاء وتطويرها، حيث يشتغل العاملون في محيط عملهم كل بدوره وذلك ليحققوا أهداف المنظمة بشكل منسق ومنتظم، فيعكسوا بيئة المنظمة الفعالة، ومهارتك هي مفتاح النجاح في

مكان عملك، وطريقة تعاملك مع من حولك والأسلوب الذي تتخذه لتكوين علاقات معهم وتحفيزهم والتأثير عليهم جميعها لها دور حيوي في نجاحك في العمل، ولا يمكنك تحقيق هذه المهارات بشكل كامل إلا إذا استطعت أن تقرأ لغة الجسد وتستخدمها في السياق الصحيح.

مهارات لغة الجسد: -

يمكن تعريف المهارة بأنها القدرة على إنجاز المهمة المطلوبة بإتقان، وفي الوقت المحدد، مع وجود الرغبة لدى الشخص لتحقيق ذلك، بمعنى أن المهارة هي نشاط هادف يؤديه الإنسان بإتقان وسرعة ورغبة.

وهناك أساليب ووسائل عديدة يمكن من خلالها اكتساب المهارات وتحسينها، نذكر منها ما يلي:

1- التعليم Education
2- التعلم Learning
3- التدريب Training
4- القراءة Reading
5- الممارسة (خبرات العمل) Practice

للغة الجسد مفرداتها الخاصة، نتعلمها بدءاً من مرحلة الطفولة من خلال عمليات التنشئة الاجتماعية والثقافية والاتصال والتفاعل مع الآخرين.

وإننا نحتاج لمهارة استخدام لغة الجسد لدينا ليتحقق اتصال ناجح ومؤثر في الآخرين كذلك نحتاج إلى المهارة في ملاحظة وقراءة وتفسير وفهم لغة الجسد لدى الآخرين على أساس علمي منظم.

إن المقدرة على إتقان لغة جسدك وإدراك علاقتها بالعبارة التي ترسلها للآخرين هو أمر مختلف كثيراً عن مقدرتك في تفسير وفهم لغة جسد الآخرين.

هذا ويتم اكتساب هاتين المهارتين من خلال:-

الاحتكاك بالآخرين وخبرات الحياة والعمل والقراءة وحضور البرامج التدريبية المتعلقة بموضوعات مهارات الاتصال الفعال ودراسة وفهم لغة الجسد.

كذلك على الشخص أن يعرف معاني إشارات وإيماءات وحركات الجسم في ضوء ثقافة المجتمع.

إن تفسير لغة جسد الآخرين يتطلب تدريباً ولكن هذا ممكن، فأنت تستطيع التأكد إن كان الأشخاص الذين تتواصل معهم يكذبون، أو قد أصابهم الملل، أو نفد صبرهم، أو أنهم متعاطفون، أو يقفون وقفة المهاجم، أو أنهم يتفقون أو يختلفون معك، وأنت تستطيع الحكم فيما إذا كانوا منفتحين، أو متوترين، أو يحسبون الأمور، أو مصابين بالشكوك، أو غاضبين، أو قلقين، أو لا يشعرون بالأمان... إلخ. فإن أهمية هذا بالنسبة للناس في مواقف خدمة أمر واضح.

وبإمكانك أن تتعلم أيضاً ملاحظة النوايا الاجتماعية والعاطفية المخفية ونوايا أخرى في إيماءات شخص تعرفه أو ترغب بالتعرف عليه.

وحتى يمكنك فهم لغة الجسد لديك وفهم لغة الجسد لدى الآخرين فلابد أن تكتسب مهارة الملاحظة، فهي النشاط العقلي للمدركات الحسية، بمعنى أنها هي المشاهدة المقصودة وغير المقصودة للصور المحيطة بنا.

والملاحظة كأداة هامة تفيد في التعرف على كلمات الآخرين غير المسموعة، بمعنى أنها تساعدنا في فهم لغة الجسد لديهم. فالملاحظة والسلوك والتصرفات والحركات والتفكير والحالة النفسية مثل: الانفعالات الواضحة كالغضب أو الحزن أو الخوف..

وتتطلب مهارة الملاحظة سلامة حاسة البصر والانتباه الجيد، ويتحقق الانتباه الجيد من خلال: -

1- اليقظة.

2- اختيار المثير.

3- التركيز.

4- الحذر.

ويشير Sue Knight إلى أنه عندما نتعلم تركيز انتباهنا على لغة الجسد وإشاراتها نستطيع أن:

- نعرف متى ننهي المحادثة.
- نعرف ما إذا كان الشخص الآخر قد وصله المعنى الذي نتكلم عنه أم لا.
- نحدد مستوى الموافقة التي حصلنا عليها.
- نلاحظ الدرجة التي لمسنا بها الدافع الحقيقي للشخص الذي نتحدث إليه.
- نبني الطريقة التي نعبر بها عن الوقت، ونلاحظ تأثير ذلك في الطريقة التي نستخدم بها الوقت.
- نعرف اللحظة التي حققنا فيها الاتصال؛ والبداية الحقيقية لعلاقاتنا.
- تحديد الوقت الذي نجحنا فيه في تحقيق التقارب مع شخص ما.
- نعرف التغيير الذي حدث في طريقة تفكير شخص ما.
- معرفة نوعية النظام التعبيري الأنسب لتوصيل أفكار معينة إلى الآخرين.
- نتعرف على قدرتنا على تفهم واحترام ثقافة الشخص الآخر الذي نتعامل معه.

الأقوياء فقط هم الذين يعرفون كيف يتحكمون في إشارات وحركات الجسم التلقائية بحيث تدعم وتعزز الكلمات التي ينطقون بها والمعاني التي يقصدونها.

والتحكم في هذه الإشارات والحركات التلقائية لا يمكن أن يظل قاصراً على الأشخاص الأقوياء، بل يجب أن يصبح سمة من سمات كل إنسان عصري متحضر ومتفتح.. فإذا أردت اكتساب هذه السمة، حاول التخلص - ولو تدريجياً - من المفردات الرديئة التي تقول إلى الآخرين إنك متوتر أو متضايق أو منزعج بسبب التواصل معهم.. أو التي تقول لهم إنك غير واثق من نفسك أو غير جديراً بثقة الآخرين فيك..

بعد ذلك حاول استبدال هذه المفردات الرديئة بمفردات أخرى سليمة وصحيحة تنقل إليهم رسائل إيجابية عنك، وتأكد أن الآخرين عندما يلمسون نجاحك في اكتساب المفردات التي تنطق بثقتك بنفسك واحترامك لها، سوف يبدأون في معاملتك بشكل خاص جداً لأنك سوف تكون عندئذ جديراً حقاً بتلك المعاملة.


group
Arab

الوحدة الثانية

كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم؟

بما أن لغة الجسد بطبيعتها لغةٌ غير كلامية تشمل أساليب التواصل البشري من خلال الإيماءات الجسدية بما فيها تعابير الوجه ووضعيات الجسم (الثابتة والمتغيرة)، لذا فإننا سوف نقدم في هذه الوحدة بعض الإيماءات والحركات الجسدية التي نستخدمها جميعا كأدوات لتوصيل معلومات معينة في حياتنا اليومية كي تساعدك على فهم وقراءة لغة الجسد بشكل صحيح.

تفسير لبعض حركات وإيماءات الجسد:-

أولا: حركات الرأس:-

أ - إذا كان مائلاً إلى الأمام يوحى بالعدوانية .

ب-إذا كان مشدوداً إلى الوراء مع (نفخة) لكل الجسم والصدر يوحي بالتعالي.

ج - إذا كان مائلاً إلى اليمين ، أو اليسار ، ومصحوباً بتقطيب الجبين وتركيز النظر إلى المتحدث مما يوحي برغبة المستمع في طرح سؤال، أو استفسار إلى المتحدث فيوحي بعدم التأكد .

د -إذا كان الرأس ينخفض ويعلو في حركات متتابعة أوحى ذلك بالموافقة.

هـ -إذا تطأطأ الرأس إلى أسفل بطريقة سريعة وثابتة للحظات مع تركيز النظر إلى المتحدث واتساع في العينين فيوحي بالدهشة والاستغراب .

و- إذا كان الرأس مطأطئاً مع النظر إلى أسفل فيوحي بالندم والشعور بالذنب.

ثانيا: حركات الوجـه: -

إن الوجه ليس حياديا أبداً، بل هناك قواعد تتحكم في قسماته وإيماءاته، نذكر منها ما يلي:-

أولاً : القاعدة الفصية :-

هناك ثلاث معلومات مهمة في علم لغة الجسد هي :-

- الذكاء العقلي كمادة خام والمشاعر لديهما مكان مخصص في الدماغ .

- كل مناطق الدماغ متعلقة بعملية التعلم تتفاعل بشكل جماعي لمنبهات الوسط الخارجي للإنسان.

- الفص الأيمن للدماغ يحرك الشق الأيسر للجسد، والفص الأيسر للدماغ يحرك الشق الأيمن للجسد .

ثانيــاً : قاعدة التطابق مع الغير:-

هي قاعدة التبادل مع الآخرين، القاعدة الفصية ضرورية لتقيم حالتنا أثناء التعامل مع الآخرين، أما قاعدة التطابق مع الآخرين فهي تحدد طبيعة هذا التعامل، وقاعدة التطابق مع الآخرين هي موهبة فينا منذ الولادة تمكننا من التكيف مع الآخرين، إذا تم تطويرها تجعل الإنسان يأخذ أوضاع وملامح تنم عن تأثره بمشاعر الآخرين، كأن يظهر الإنسان على وجهه علامات الحزن إذا كان مع قريب له حزين بواسطة قاعدة التطابق مع الآخرين يستطيع الفرد بواسطة حاسة البصر أن يدرك نظرة الآخرين إليه.

ثالـثـاً: القاعدة الحسية:-

إن الحواس الخمس ممثلة في قسمات الوجه وإيماءاته، فالحركات اللاواعية تحاول إعاقة تأثير الأحداث الخارجية فينا، وهذا كلما أوحى إلينا ذهننا "لا تسمع"، "لا تنظر"، "لا تحس" (من حاسة اللمس)، "لا تتكلم" هذه الأخيرة مثلاً تدفعنا لإطباق الشفتين، تقريبا كل الأفعال (من كلمة فعل عند أهل اللغة) مرتبطة بالحواس الخمس، إذن إن الحركات الدقيقة في الوجه ما هي إلا ترجمة مادية لشعورنا بمعنى تلك الأفعال.

ومن أهم مكونات الوجـــه:-

- **الحواجــب: -**

أ - في حالة ضمها مع بعض توحي بالتركيز .

ب - في حالة ضمها مع بعض إلى أسفل توحي بالتوبيخ .

ج - في حالة رفعهما سريعاً توحي بالموافقة.

- **العـيـون: وتشعر من خلالها بـــــ :**

- **الرضا.**

- **الحب والكراهية.**

- **الانتباه:** إذا كان المستمع يركز نظره إلى عينيك .

- **الضيق والتذمر:** إذا كان المستمع ينظر إلى ساعته أو شيء آخر أثناء حديثك.

- **عدم الاهتمام:** إذا كان المستمع موجهاً نظره لأسفل، أو أي جهة أخرى.

- **الحزن:** إذا كانت العينان مرتخيتي الطرفين وغاب بريقهما أو عند البكاء .

- **الإجهاد:** في حالة التعب ، وتكون نصف مفتوحتين.

- **الغضب:** عندما تكون العينان مفتوحتين، والشرر يتطاير منهما مع التركيز الشديد على الطرف الآخر.

- **التهديد والوعيد:** عندما تكون العينان مركزتين على الطرف الآخر مع بعض التعبيرات الأخرى في الوجه، كذلك مع الإشارة باليد.

- **الشعور بالذنب:** بالنظر إلى أسفل مع انتكاس الرأس.

- **الاحتقار:** بالنظر بطرف العين ، أو بصرف النظر عن المتحدث.

- **الإعجـاب:** باتساع العينين ، وخروج ما يشبه البريق واللمعان منهما تأثيرا بما يقول المتحدث ، أو يفعله.

- **التجاهل:** بعدم النظر إلى الشخص الذي تحادثه مباشرة، وإعطائه رسالة بأنك تتجاهله.

- **الـفـم : وبه عدة مشاعر ولغات مختلفة منها:-**

أ- **الابتسامة:** وتعطي رسالة للشخص الآخر بالتقبل والترحاب، وفي مواقف أخرى تشعره بالحقد والاستخفاف وعدم الاهتمام.

ب- **(الدهشة والاستغراب):** عندما يكون الفم مفتوحا والعينان جاحظتين ومركزتين على الشخص المتحدث دون تعليق.

ج- **الغضب:** إذا كان الفم مسدودا ومشدودا بالضغط على الأسنان فتظهر عضلات الفهم منتفخة وقد يصاحب ذلك صوت يشعر به الطرف الآخر، ويدرك منه الضيق والغضب والعدوانية، كما قد يصاحب ذلك عض للشفة السفلى.

- **الأنف والأذن :-**

إذا حك الأنف، أو مرر الفرد يديه على أذنيه ساحباً أيهما بينما يقول لك: إنه يفهم ما تريده، فهذا يعني أنه متحير بخصوص ما تقوله، ومن المحتمل أنه لا يعلم مطلقاً ما تريد منه أن يفعله.

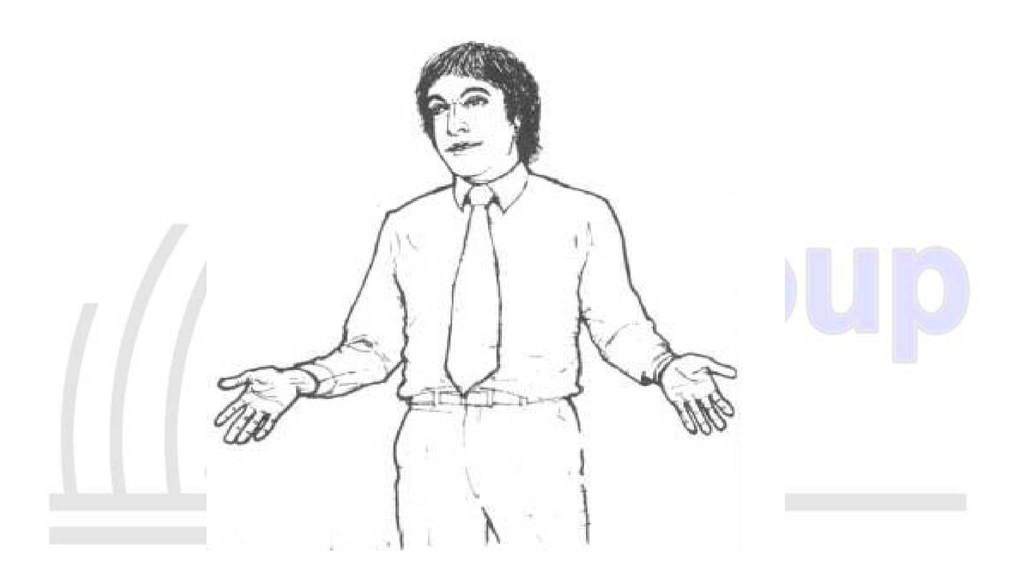
<u>ثالثاً:</u> حركات اليد: -

إن حركات اليد بالنسبة للغة الجسد عبارة عن بحر لا بداية له ولا نهاية، فهناك الكثير من الحركات التي تستخدم فيها أصابع اليد كما يوجد الكثير من الحركات التي تستخدم فيها اليد كلها، وفيما يلي سنعرض مجموعة من هذه الحركات وبعض الصور التوضيحية الدالة عليها:-



1- راحة اليد:-

على مر التاريخ، ترتبط اليد المفتوحة بالأمانة والصدق، وكثيرا ما نسمع كلمة: ارفع يدك اليمنى ثم أدلي بالقسم في المحكمة وهكذا، ولهذا فعند الحاجة لنقل الإحساس بالأمانة والصدق فيكون دائما راحة اليد مواجهة للمتحدث كما يوجد بالصورة، وهذه الحركة دائما ما ينصح العاملين بمجال الدعاية باستخدامها أمام العملاء للإقناعهم بالصدق.

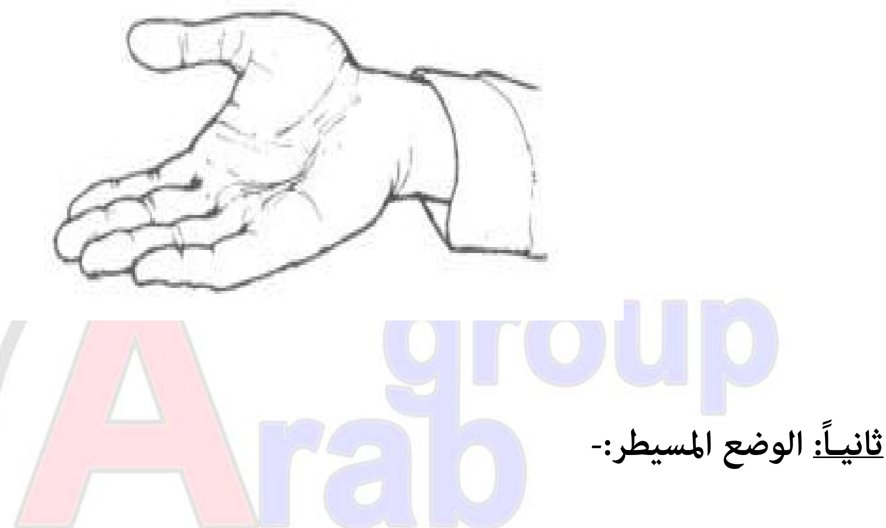


2- طاقة اليد:-

يد الإنسان تحتوي على طاقة هائلة يمكن لكل المحترفين التمكن منها واستخدامها وأولى هذه الاستخدامات، استخدام اليد في الإشارة من خلال مجموعة من الأوضاع المختلفة نذكر منها:-

أولاً: الوضع الخاضع أو الإحترامي:-

في هذا الوضع يكون المتحدث مشيرا للآخر باحترام وتقبل سلطة، وغالبا ماتستخدم مع الأكبر سناً أو مع المدراء لكونها تنقل إحساسا لا إراديا بأن المتحدث مستسلما للآخر أو يحترمه كثيرا مما يترك لديه انطباع جيد.



ثانيـاً: الوضع المسيطر:-

هذا الوضع يوحي بأن الشخص يتحدث مع من هو أصغر منه سنا أو مقاما أو أقل منه رتبة، فتشير راحة اليد إلى أسفل بالسيطرة، والذي يقوم بهذه الحركة دائما هو الشخص المسيطر، لكن للأسف فقد يسئ فهما البعض.



<u>ثالثـاً</u>: إصبع الإهانة او السخرية:

وفي هذه الحركة يستخدم إصبع السبابة في الإشارة والتي تعني عند قدماء العرب منذ زمن بعيد والى الآن السب والإهانة، ولهذا سمي بالسبابة والتي جاءت من يسب، لذا يفضل دائما الاستغناء عن استخدام هذه الحركة.



<u>تحليل الأساليب المختلفة للمصافحة :-</u>

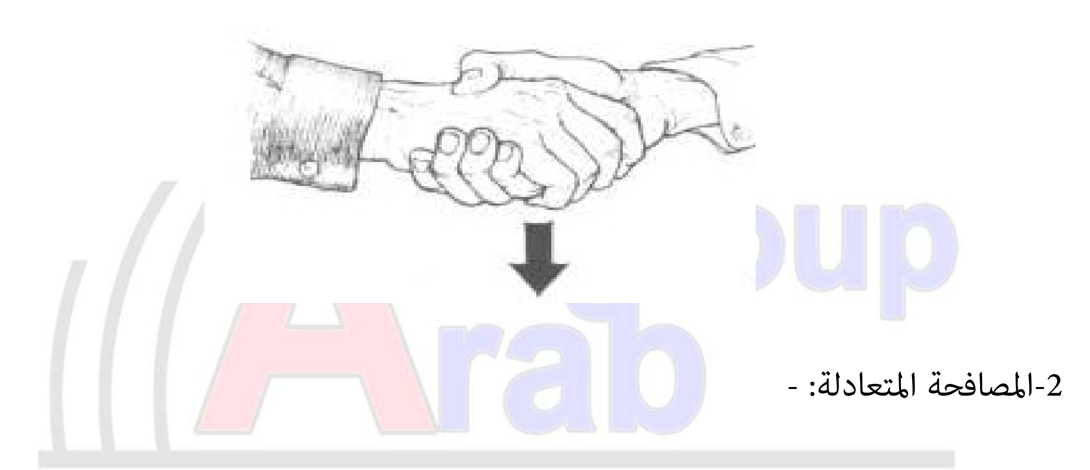
تعتبر المصافحة أثراً باقياً من الماضي البعيد، حيث أن القبائل البدائية عندما كانت تلتقي في الظروف الودية كانوا يمدون أذرعهم ويفتحون راحة أيديهم ليظهروا أنهم لا يخبئون أي أسلحة ولا يحملون لهم شراً أو كراهية.

أما الشكل الحديث لهذه التحية القديمة هو التشابك كما يظهر في الصورة، وقد استخدمت هذه الطريقة أول مره في القرن التاسع عشر لإقرار صفقات تجارية بين رجال ذو مكانه متساوية وانتشرت بشكل كبير فقط في المائة سنة الأخيرة.

والآن فسوف نتعرف على أنواع المصافحة ومعانيها:-

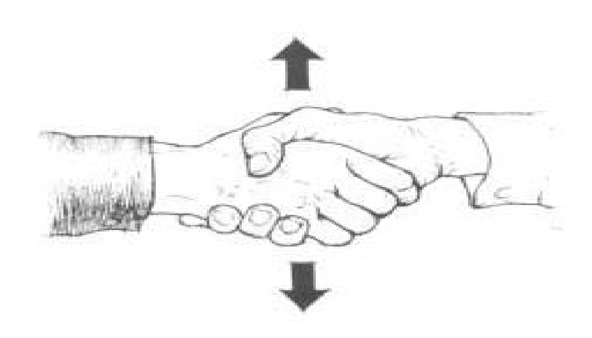
1- المصافحة المسيطرة:-

والتي يحاول فيها الشخص أن تصبح راحة يده مواجهة لأسفل على حساب الشخص الآخر والتي تعني أنه يقول له عن طريق لغة جسده أنا الأقوى، سواء بالشخصية أو بالبدن أو بالعلم....



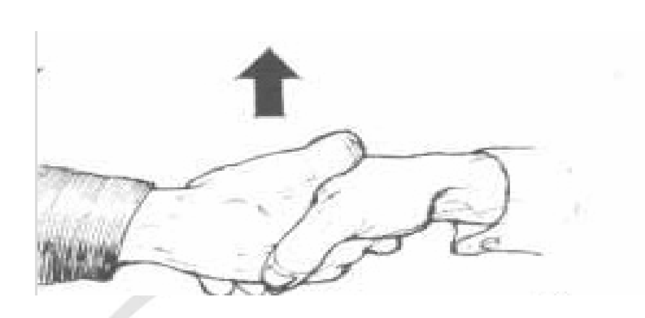
2-المصافحة المتعادلة: -

وهي المصافحة المعتادة والذي نراها يوميا وغالبا ما تكون بين اثنان من نفس العمر أو القوة أو في نفس المرتبة العملية أو المادية.



3- المصافحة الخاضعة:-

وهي عكس مصافحة السيطرة حيث تكون الراحة موجهة لأعلى وفيها الاستسلام وإعطاء السيطرة للآخر.



4 – مصافحة القفاز:-

وفي هذا النوع من المصافحات يتم استخدام اليدين معا كالقفاز وتسمى أيضا بالسلام الدبلوماسي لأن هذه المصافحة تقوم بنقل الود والحب والتقدير بين الشخصين.



5- مصافحة الثقة والإخلاص:-

وهي قيام الشخص عند المصافحة بوضع اليد الأخرى علـى ذراع الرجـل تـدريجيا، تعـبر عـن قمة الثقة والإخلاص والود بين الشخصين، كما يتضح في الصور الأتية:







وفيما يلي سنعرض بعض التحليلات النفسية والتي تساعدك على تفسير استخدامات الأذرع في المواقف المختلفة:-

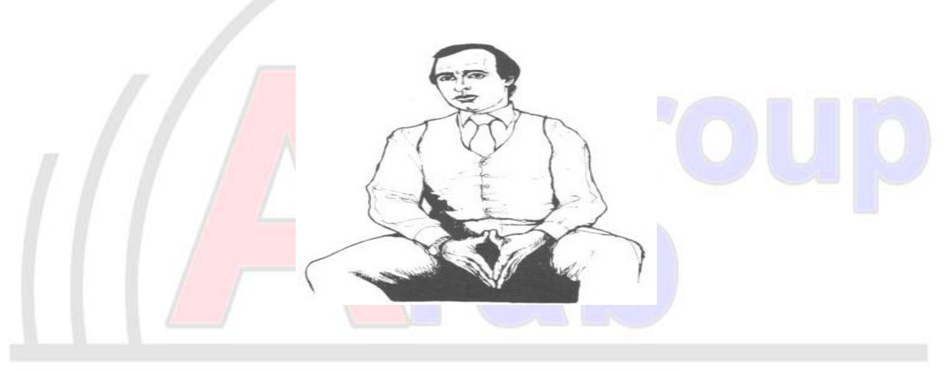
- تشبيك اليدين مع ارتكاز الذراعين على المكتب توحي بأن هناك حاجزاً يحول بينك وبين مـن تحادثه .



- وضع اليدين مع الارتكاز وملامسة كل إصبع لنظيره في اليد الأخرى توحي بأن الشخص واثـق في نفسه وفي أرائه التي يعرضها أمام الناس.



- الأيدي المتلامسة معا (الوضع السفلي): تلاحظ هـذه الحركـة عنـدما يكـون الشـخص مسـتمعا لآراء وأفكار الآخرين .



- شد الياقة: اكتشف الدكتور ديزموند موريس أن الكذب يؤدي إلى الشعور بالحكـاك ، و بالتـالي يحتاج للهرش لإرضاء هذه الحاجة الملحة كما في الصورة.



وهناك بعض الحركات الهامة والتي يجب الانتباه لها أيضا مثل:-

- فرد الذراعين لاستقبال شخص، يعبر عن الاشتياق له والترحيب به.

- هز الذراعين إلى أعلى توحي باللامبالاة .

- رفع الذراعين وهزهما إلى الأمام والخلف في تتابع تعبر عن السعادة.

- وضع اليدين على جبهة الرأس والنظر إلى أسفل توحي بالهم والحزن .

- عند الإشارة بالإصبع للساعة مع النظر للمتحدث توحي بالتنبيه بأن الوقت قرب على الانتهاء.

- عند فرك الأصابع مع بعضها البعض تعبير عن القلق .

-عند وضع اليد أسفل الذقن مع التركيز الشديد توحي بالاستعداد لأخذ قرار .

-عند شد الأذن باليد مع ابتسامه خفيفة توحي بالشك والريبة والكذب .

-عند قيام اليد بفرك الذقن توحي بأن الشخص قد سئم الحديث .

- عند تكتيف الذراعين ووضع ساق على ساق توحي بعدم الرضا ومعارضة ما يقوله المتحدث.

رابعاً: حركات الأرجل: -

أ- إذا قام الفرد بالضرب بالقدم على الأرض في تتابع توحي بنفاد الصبر .

ب- إذا قام الفرد بوضع ساق على ساق ويغير الوضع كل فترة زمنية صغيرة توحي بالتوتر.

ج -إذا قــام الفــرد بوضــع ســاق عــلى ســاق مــع تحريــك إحــداهما تــوحي بالضــيق .

خامساً: طريقة الجلوس: -

أ- إذا مال المستمع إلى الأمام تجاه المتحدث، ونظر إليه مباشرة يوحي ذلك بالإصغاء الجيد .

ب- عند الإتكاء إلى الوراء مع تشابك الأصابع خلف الرأس يوحي ذلك بالثقة العالية.

ج- عند الجلوس معتدلاً مع وضع اليدين على الركبتين يوحي بالانفتاح.


group
Arab

الوحدة الثالثة

أهمية لغة الجسد في عملية التواصل الإنساني

لقد نشأ التواصل بين أدمغة الكائنات الحية وتطور إلى أن أصبح على ما هـو عليـه الآن لـدى الإنسان، وعلى سبيل المثال فالطفل بعد ولادتـه يتواصـل مـع أمـه بإشـارات وتعبـيرات وحركـات وبواسطة الشم واللمس والنظر والسـمع وبـاقي الحـواس، ثـم يبـدأ التواصـل اللغـوي بالتشـكل تدريجياً وبالاعتماد على التواصل الحسي، الذي هو أساس التواصـل بـين الإنسـان والواقـع بكافـة مجالاته، والتواصل الحسي يبقى الأساس في كل تواصل مبـاشر مـع الآخـرين، وهـذا التواصـل لـه عناصره وأسسه وآلياته وهي التـي تقـرر نتيجـة التواصـل. فتـأثير اللقـاءات المبـاشرة بـين الـبشر يختلف كثيراً عن تأثير اللقاءات غير المباشرة مثل المراسلات والاتصالات الهاتفيـة، فتعـابير الوجـه ونبرات وخصائص الكلام وطريقة الرد كل منها تقرأ، والمعلومات المتضمنة في كـل تواصـل مبـاشر أوسع بكثير من أي لقاء غير مباشر، وتأثيرات اللقاء المباشر لم تدرس بشكل كاف لأنها أوسع وأعم بكثير مما يتوقع، كما أنها تختلف من مجتمع إلى آخر مع أن هناك أسساً مشتركة عامة بين كافـة أنـواع المجتمعـات. والتـأثيرات الاجتماعيـة، الثقافـة والعـادات وغيرهـا، ظلـت تنتقـل عـبر آلاف

السنين بالاتصال المباشر، بالتعابير والتصرفات والإيحاءات و تعابير الوجه والعينين، مترافقة مع اللغة.

وقد تطورت اللغة لدينا نحن البشر نحو التخصص والاختزال والتبسط إلى أن أصبحت إلى ما هي عليه الآن ، لغة صوتية أو بصرية محكية أو مقروءة، وبقي استخدام كافة أشكال التواصل الأخرى، وتم توحيد الرموز والدلالات اللغوية لكي تسهل نقل ما يجري في العقل إلى الآخرين، فأصبحت أحاسيس ومشاعر وأفكار الأخر مكشوفة بشكل كبير، وتحقق تواصل فعال لدى البشر، فالإنسان الآن لم يعد يعي ذاته فقط، فهو يستطيع أن يتمثل وعي الآخر، ولم يعد وحيداً، فقد تداخل وعيه الذاتي مع وعي الآخرين، فالحياة الاجتماعية التي يعيشها ليست مشاركة مادية فقط، بل هي مشاركة في الأحاسيس والمشاعر والأفكار والرغبات والوعي أيضاً.

ولكي يتواصل إنسان مع آخر بواسطة اللغة يجب أن يستعمل الكلمات أو الدلالات التي تمثل نفس المعاني والأفكار الفكرية، فلن يستطيع عقل إنسان أن يدرك أفكار عقل إنسان آخر إلا إذا استعملت واسطة تواصل (لغة) موحدة بين الاثنين، عندها يمكن نقل ما يدركه أو ما يشعر به أو يفكر به أحدهما إلى الآخر .

إن آليات التواصل بين البشر تشابه كافة آليات الإرسال والاستقبال تماماَ، فهناك بنيات لغوية تمثل البنيات الفكرية تقوم بنقل مضمون الأحاسيس

والأفكار والمعاني من عقل إنسان لآخر، وهذه تنقل على شكل أصوات أو رموز بصرية أو غيرها من وسائل الترميز، وتحمل المعلومات من عقل إلى آخر.

ويجب أن تتطابق آليات الإرسال مع مثيلتها في الاستقبال، لكي يتم نقل الرموز وبالتالي الأفكار والمعاني، فأنا وأنت لا نستطيع نقل أي إحساس إلى إنسان آخر إذا لم يكن لديه نفس الإحساس أو شبيه به، أي يجب وجود بنية أو جهاز إحساس لدى الإنسان الآخر تشابه بنية الإحساس الموجودة لدي، لكي يستطيع استقبال ما أرسله له، وبالتالي يشعر بما يشبه ما أشعر أنا به.

فالتواصل البشري بكافة أشكاله يعتمد على الأحاسيس والأفكار المتشابهة بالدرجة الأولى، وعلى البنيات الوسيطة المتشابهة -اللغة أو الرموز الموحدة- وعلى تشابه بنيتي الاستقبال والإرسال، أي يجب تشابه بنية وآليات العقلين المتواصلين مثل أجهزة الراديو وكافة أنواع أجهزة التواصل، والتواصل الإنساني طبعاَ أعقد بكثير من أي تواصل آخر.

قال "برغسون":هناك شيء واحد أمام الفيلسوف يستطيع أن يفعله، وهو أن يعين الآخرين على الشعور بحدس مشابه لحدسه، وذلك بواسطة التشبيهات والخيالات والصور الموجهة بالأفكار.

إذاَ فلــكي نـــدرك مـــا أدركـــه ومـــا شـــعر بـــه أفلاطـــون أو أرســـطو أو فيثـــاغورس... وبـــاقي الفلاســـفة والمفكـــرين والعلـــماء، أو مـــا يقولـــه الأدبـــاء والشـــعراء بشـــكل

خاص، يجب علينا أن نستخدم بنيات لغوية نبني بها الأفكار الخاصة بنا، تشابه البنيات الفكرية التي توصلوا إليها وأعطتهم الإدراك والشعور ذاك، عندها يمكن بذلك أن ندرك ونشعر بشبيه ما أدركوه وما شعروا به.

إن كل إنسان يجد أحاسيسه وأفكاره وحقائقه واضحة وصحيحة ومدركة بسهولة، ولكن عندما ينقلها لإنسان آخر يجد في أغلب الأحيان عدم تقبل أو تفهم أو إدراك لهذه الأفكار، وذلك بسبب اختلاف البنيات الفكرية أو اللغوية أو طريقة المعالجة الفكرية التي استعملت من قبل الاثنين، بالإضافة إلى اختلاف الدوافع والأهداف والمراجع بينهما.

نحن نرسل ونستقبل حالاتنا المزاجية من وإلى بعضنا البعض إلى الدرجة التي يتم فيها تنظيم للنفس خفي ضمني، أحياناً يكون تأثير بعض من يصادفوننا تأثيراً سيئاً، وأحياناً أخرى يكون التأثير منعشاً للذات، هذا التبادل الشعوري العاطفي يحدث من دون أن ندركه حسياً، لأنه يتم برهافة، مثل الأسلوب الذي ينطق به البائع مثلاً بكلمة "شكراً " فقد يتركنا وقد شعرنا بالتجاهل والغيظ، أو بالترحيب والتقدير، فنحن ننقل المشاعر لبعضنا البعض كما لو أنها فيروسات اجتماعية

فبقدر ما نرسل إشارات عاطفية للمحيطين بنا بقدر ما تؤثر فيهم، وبقدر ما نكون حاذقين اجتماعياً، تكون قدراتنا أفضل فيما نرسله من إشارات عاطفية. إنها- ببساطة - الوسيلة التي تضمن عدم تسرب الانفعالات المزعجة التي

تسبب الضيق والكدر إلى علاقاتنا، والذكاء العاطفي يشمل" إدارة هذا التبادل" للإشارات، فالأشخاص القادرون على مساعدة الآخرين وإشباع رغباتهم يملكون سلعة اجتماعية ذات قيمة خاصة.

وبنشوء وتطور التواصل اللغوي بقيت التأثيرات الحسية موجودة وتفاعلت معها في نقل المعلومات والتواصل بين أفراد الجماعة ، لذلك نجد فرقاً كبيراً بين الوضع النظري والوضع العملي في العلاقات الاجتماعية المباشرة، فالمهارة في العلاقات الاجتماعية يكتسبها البعض خلال حياتهم دون دراسة نظرية، فهم يكتسبونها ويتعلمونها من الاتصالات الواقعية المباشرة مع الآخرين، وهذه المهارة يصعب تعلمها نظرياً لأنها تكتسب بشكل عملي مباشر لكي تشترك كافة الأحاسيس مع الأفكار أثناء ممارستها ويتم الترابط والانسجام بين التصرفات والانفعالات والأحاسيس والأفكار.

ومــما ســبق يمكــن القــول بــأن مهــارات التواصــل المبــاشر هــي مــن أعقــد المهــارات، ومــع أنــه يمكــن اكتســابها وتعلمهــا، إلا أن ذلــك يحتــاج إلى زمــن طويــل، وتشــارك فيهــا كافــة طــرق التواصــل، إن هــذه المهــارات تكتســب أثنــاء الحيــاة وعنــدما تتــاح للفــرد عنــاصر وخصــائص فزيولوجيـــة وعصـــبية ونفســـية موروثـــة مناســـبة، وظروفـــاً وأوضـــاعاً وعلاقـــات اجتماعيـــة وماديــة مناســبة أيضــاً، فــالأفراد الحساســون جــداً أو الإنفعــاليون أو الكســولون أو الإنطوائيــون يصــعب علــيهم اكتســاب مهــارات في التواصــل الاجتماعــي المبــاشر، وكــذلك الــذين لم يتعرضــوا

لعلاقات اجتماعية واسعة ومتنوعة مباشرة مع الآخرين لا يحققون مهارات تواصل عالية، وكما نعلم إن المهارة في العلاقات الاجتماعية المباشرة لها دورها الهام في كافة العلاقات والصفقات البشرية المباشرة، فالتاجر الذي يتعامل مع الزبائن مباشرة يكون رأسماله الأساسي والفعال ليس المال أو البضاعة فقط، بل مهارته في التواصل الاجتماعي مباشرة، وهو يكتسبه بالممارسة وخلال الزمن وفي بدايات حياته لأنه يصعب اكتساب هذه المهارات أو ربما يستحيل في الكبر.

إن الشخص الماهر في التواصل المباشر يقرأ ويفهم ويعرف تعابير الوجه والصوت والحركات.. بدقة عالية.. لمن يتواصل معه، ويتصرف بما يناسب هذه الدلالات والأوضاع، فالتاجر يعرف بعد بضع لحظات من اللقاء بأن الزبون يريد الشراء فعلاً أم لا، أو أنه يستعلم فقط، أو أنه يرغب كثيراً بالبضاعة أو العكس ..الخ.

والمهارة في التواصل المباشر تظهر بوضوح لدى الفرد الذي ينجح في مصالحة فريقين متخاصمين، أو إجراء صفقة تجارية أو اجتماعية أو سياسية...الخ.

إن الأمهــات والآبــاء يفهمــون أوضــاع أولادهــم بمجــرد ملاحظـات قليلــة، فهم يعرفون كيف يقرؤون حركاتهم وانفعـالاتهم وأحاسيسـهم ونـبرات صـوتهم وحركـة وجههـم، كـما أن الأبنـاء يعرفـون آبـائهم، وكـذلك الأصـدقاء، فعنـدما

يتواصل شخصان معاً، تنتقل الحالة النفسية من الشخص الأكثر قوة في التعبير عن مشاعره إلى الشخص الأضعف، وهناك أيضاً بعض الأفراد أكثر حساسية في انتقال الانفعالات سريعاً إليهم.

إن ما نشعر به نحو إنسان.. سواء كان شعوراً مريحاً أو سخيفاً.. يكون في جانب منه على مستوى جسدي، وإن أحد العوامل المؤثرة في التفاعل بين الناس، هو الدقة التي يتم فيها التزامن العاطفي بينهم، فإذا كانوا خبراء في التناغم مع حالات الآخرين النفسية، أو قادرين على استيعاب الآخرين تحت سيطرتهم، عندئذ يسهل تفاعلهم أكثر على المستوى العاطفي، وهذا ما يميز القائد القوي أو الممثل القدير، إنها القدرة على تحريك آلاف الجماهير بهذه الطريقة، وهذا ما نعنيه حين نقول : " إن هذا الإنسان أو ذاك قد وضعهم في قبضة يده" فالجذب العاطفي هو جوهر التأثير . "

إن مكالمة أو كتابة أو فعل أي شيء للآخرين يكون غالباً بمثابة رسالة إلى فكر آخر، وكل رسالة فكرية لا يمكن أن تصل وتحدث التأثير المطلوب أو المتوقع، إذا لم تصل إلى الفكر المستقبل المناسب، الذي يستطيع فك رموزها ويتأثر بها بالكيفية التي يتوقعها المرسل، والأهم من ذلك تقبل المستقبل استلامها ودرجة هذا التقبل، فالرسالة التي ترسل إلى من لا يرغب باستلامها، أو لا يستطيع فك رموزها ومعرفة معناها المقصود، لن تحدث الأثر المطلوب، ويمكن أن تحدث أثراً مختلفاً غير متوقع.

والأفكار لا يمكن نقلها أو إرسالها أو استقبالها إذا لم تحقق شروط التواصل الفكري، وللأسف فالتواصل الفكري معقد جداً ويتعرض للتغيير والتحوير، وهذا يكون في حالة نقل الأفكار والمعلومات غير الرياضية، فالأفكار الرياضية المنقولة والعلوم الفيزيائية تفسر بشكل موحد، هذا إذا تم استقبالها من قبل مستقبل مناسب.

طرق نقل الأفكار إلى الآخرين :-

لقد استخدم أفلاطون المحاورة في صياغة ونقل الأفكار إلى الآخرين، وقد حققت طريقته النجاح في بناء ونقل أفكاره، وقد استخدم هذه الطريقة الكثير من المفكرين منهم جاليلو، وتم استخدام الجدل والمحاورة الذاتية مثلما فعل ديكارت في التأملات، وكانت هذه الطريقة فعالة أيضاً في صياغة ونقل الأفكار.

وقديماً استخدمت الطريقة الشعرية في رواية الملاحم المتضمنة للأفكار، وكانت قد استخدمت في أول الأمر القصص والروايات لنقل الأحداث والأفكار المتضمنة فيها.

وقد كانت الأمثال الأكثر استخداماً وفاعلية في صياغة ونقل الأفكار والمعاني، ونحن نلاحظ هذا الكم من الأمثال لدى أغلب الشعوب.

والآن هناك طرق كثيرة لصياغة ونقل الأفكار المستخدمة في التربية والتعليم، وباقي طرق ووسائل الإعلام والتواصل، وإن طرق صياغة ونقل الأفكار تحظى دوماً باهتمام كبير، لأهميتها وفاعليتها، وبالتالي تأثيراتها الكبيرة .

إن معرفة فكر ووجهة نظر الآخر ليست بالأمر اليسير، وترجع صعوبتها إلى عدة عوامل نذكر منها:-

- لا يمكن معرفته إلا بطريقة غير مباشرة، أي محاولة تمثيله بالوقوف مكانه، وهذا صعب لأنه يحتاج إلى قدرات كثيرة.
- عدم أهمية رأي الآخر بشكل مباشر، فهو لا يهمنا بشكل مباشر يفرض علينا السعي لمعرفته وفهمه ، فذاتنا ورأينا هو المحسوس والمهم لنا.
- عدم توفر معلومات كافية لبناء ومعرفة الرأي الآخر فأغلبه محجوب عنا، لذلك من الأسهل على كل منا اعتماد رأيه و فرضه على الآخر، وهذا ما يفعله أغلبنا، فخياراتنا هي الواضحة والملموسة والمعروفة، أما خيارات ودوافع الآخر فغير ظاهرة بوضوح لنا، وبالتالي أهميتها وتأثيرها بالنسبة لنا ضعيف، فكل منا يحاول فرض دوافعه وخياراته على الآخرين، كما يقوم الآخرون بفرض خياراتهم علينا، ولابد من تنظيم ذلك طالما نحن والآخرون موجودون ويجب أن نبقى معهم شئنا أم أبينا.

- سوء التصرف وعدم فاعليته فرض خياراتنا على الآخرين، إلا في حالات خاصة وبعد معرفة دوافعهم وخياراتهم، والأوضاع التي نحن جميعاً موجودون فيها. إن معرفة دوافع وخيارات الآخر ورأيه وكذلك معرفة الوضع العام، بالإضافة إلى معرفة دوافعنا وخياراتنا ثم السعي إلى إجراء صفقة مناسبة لنا وله هو المطلوب، فالصفقة نقوم بها نحن والآخر، فكيف نحقق ذلك بمشاركة الآخر ومراعاة دوافعه ورأيه، ودون فرض خياراتنا عليه ؟

إن معرفة وفهم الآخر هامة وضرورية في حالة التعامل معه، ففي كافة العلاقات الاجتماعية يلزمنا فهم ومعرفة الآخر، لكي يتم التعامل معه بفاعلية وكفاءة، وهذا ما قد حصل، فقد تكيفت الانفعالات والعواطف بناء على فهم ومعرفة الآخر، فالتعاطف والمشاركة والتقمص.. كلها آليات غريزية موروثة، مهمتها فهم ومعرفة الآخر والتواصل معه بفاعلية.

إن الحياة البشرية الاجتماعية تكيفت بما يسهل التعامل والتواصل مع الآخر بشكل انفعالي تعاطفي غريزي وكان هذا قبل نشوء اللغة، وبعدها اتسع فهم الآخر وأصبح التعاطف والمشاركة بناء على الإشارات والدلالات الانفعالية يسهل فهم الآخر.

وكلنا يعرف ويفهم الانفعالات ودلالاتها الكثيرة بمجرد النظر والملاحظة للآخر، فيمكن نقل وتبادل المعلومات الكثيرة عن طريقها، ومما لا شك فيه أن نشوء اللغة قد سهل علينا فهم الآخر والتواصل معه من جهة، وطور وعقد العلاقات البشرية من جهة أخرى، وبالتالي فقد ساهم بقوة في صعوبة فهم ومعرفة الآخر وما يفكر فيه لزيادة الاحتمالات الممكنة في فك رموز ومعاني اللغة، وذلك نتيجة تطور المعارف والعلوم والعلاقات البشرية بشكل كبير، وكان ذلك وبشكل خاص نتيجة سيطرة الكثيرين على انفعالاتهم وعلى الإشارات والدلالات الغريزية التي تظهر الوضع الداخلي للإنسان وبالإضافة إلى الكذب والمجاملة والتحايل وإظهار عكس الواقع...الخ، خاصة إذا كانت هناك فروقاً في البيئات الاجتماعية والفكرية والعقائدية واللغوية.

والعقبات الكبرى في الوقت الحاضر في طريق فهم الآخر هي تعقد الأوضاع، وبشكل خاص اختلاف الانتماءات ولاسيما المراجع، فالدلالات الفزيولوجية والنفسية والانفعالية واللغوية تداخلت مع بعضها ومع ما تم اكتسابه من عادات ومعارف وثقافات كثيرة مختلفة.

إن كل منا يملك قدرات تواصل أوسع بكثير من اللغة الناطقة ، فاللغة المحكية بما تتضمنه من نبرات الصوت وطريقة الإلقاء...الخ لها قراءاتها ومدلولاتها ومعانيها الفكرية والنفسية..والإعجاز في هذه القدرات ما يشاهد لدى الكثير من الأدباء والروائيين في بناء وخلق الشخصيات والحوادث والمواقف المختلفة.

<u>مزايا التواصل الإنساني عن طريق لغة الجسد:-</u>

<u>أولاً:</u> يعبر عن معلومات (وجدانية) في مقابل تعبير لغة الجسد عن معلومات تتصل بالمضمون، يمكن من خلالها إيصال الحب والبغض والكره والاهتمام والثقة والرغبة والدهشة والموافقة.

<u>ثانياً</u>: أن الاتصال عن طريق لغة الجسد ينطوي أيضا على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت والتوكيد، فضلا عن أنه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال.

<u>ثالثاً</u>: رسائل لغة الجسد تتميز بصدقها، ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق بهم.

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسد من نحدثه وكذلك الألفاظ التي يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه وأيضا الرموز التي يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً ولندخل عالمه ونتحاور معه من الداخل وبالتالي فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا وطريقة تعاملنا مع الآخرين في تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط، والتوصل معهم إلى تفاهم أفضل في شتى أمور الحياة، فالتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخولنا عوالمهم وتكيفنا مع أجواءهم قد يتيح لنا فرص

أكبر لفهم ما يريدون، مما يساعدنا على إدارة المواقف والأزمات بطرق جيدة ومثمرة، فالقرب من الآخر والاهتمام به والإصغاء إليه وعدم مقاطعته، يشعره بأننا قريبون منه كما يوفر لنا قدرة أكبر على التأثير فيه بمقترحاتنا وآراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه في حالة حرب أو خصومة أو أن هناك نوايا يخافنا منها أو محاولات ضغط أو إكراه تفرض عليه.

الخلاصة:-

إذا أردت أن تصل كلماتك ومضامينها إلى محدثيك بشكل جيد فعليك أن تحرص على أن تكون لغة جسدك متوافقة مع ما تقوله ، وإذا كنت حريص على أن يحدثك الطرف الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح فيجب أن تحسسه أولاً بالأمن والثقة في علاقته بك.




group
Arab

الوحدة الرابعة

لغة الجسد وآداب التعامل مع الآخرين

أولاً: الآداب العامة وفنون التعامل مع الآخرين :-

- قدّر غيرك تفز بتقديره لك:-

التقدير حاجة فطرية يبحث عنها البشر، كل البشر يرغبون في أن يكونوا شيئًا مذكورًا فالإنسان بداية يبحث عن الطعام والشراب فإذا تمكن من ذلك بحث عن الأمن، فإذا تمكن من ذلك بحث عن التقدير فإذا تمكن من ذلك بحث عن الإنجاز.

يقول الأستاذ جون ديوي أعمق واقع للإنسان إلى العمل هو الرغبة في أن يكون شيئًا مذكورًا.

وها هو أحد المديرين الناجحين يسمى تشارلي شواب يسأل عن سر نجاحه في التعامل مع الناس فيقول: إنني أعتبر مقدرتي على بث الحماسة في نفوس الناس هي أعظم ما أمتلك وسبيلي إلى ذلك هين وميسور فإني أجزل لهم المديح والثناء وأسرف في التقدير والتشجيع.

إن الناس يبحثون عمن يقدرهم في هذه الحياة وإذا وجدوه تمسكوا به وأحبوه حبًا شديدًا، وإليك هذه القصة العجيبة لتدرك مدى حاجة الناس إلى التقدير: يقول الكاتب الشهير ديل كارنيجي: 'ارتحل مستر 'سي' عقب انضمامه إلى معهدي بمدة وجيزة إلى لونج ايلاند في صحبة زوجته ليزوروا بعض أقاربها الآخرين، ولما كان يتحتم على مستر 'سي' أن يخبر طلبة فصله بنتيجة تطبيقه لمبدأ 'إظهار التقدير للناس' فقد فكر في أن يبدأ بالعمة العجوز.

وألقى مستر 'سي' نظرة في أرجاء البيت ليرى أي الأشياء فيه يسعه أن يبدي تقديره له وما لبث أن سأل العمة العجوز: ألم يشيد هذا البيت في نحو عام 1890؟ فأجابته: بلى هذا على وجه التحديد هو العام الذي بني فيه.

فقال: إنه يذكرني بالبيت الذي ولدت فيه، إنه جميل، قوي البناء، فسيح الأرجاء، متعدد الغرف، وإنه لمن سوء الحظ أن مثل هذه البيوت لم تعد تشيد في هذه الأيام.

فوافقته العمة العجوز على ذلك، وأخذت تحكي له ذكريات الماضي يوم كانت مع زوجها المتوفى ثم أخذت تطوف به في البيت فأبدى مستر 'سي' تقديره المخلص للذكريات الجميلة التي جمعتها خلال رحلاتها مع زوجها بقول مستر 'سي' فلما فرغنا من جولتنا بأنحاء المنزل اقتادتني العمة إلى الحديثة حيث الجاراج، وهناك وجدت سيارة باكار فخمة تكاد تكون جديدة لم تمس وقالت لي العمة في لهجة رقيقة:

"لقد اشترى زوجي هذه السيارة قبل أن يموت بمدة قصيرة ولم أركبها قط منذ وفاته، إنك يا مستر 'سي' تقدر الأشياء الجميلة ذات الذكرى العزيزة فخذ هذه السيارة إنها لك مع أخلص تحياتي".

نلاحظ من هذه القصة أن العجوز كانت تتلهف إلى شيء من التقدير والاعتراف بأهميتها فلما وجدت من يغدق عليها هذا التقدير فلم تجد أقل من سيارة باكار تهديها لمن شعرت منه بالتقدير لتعبر عن امتنانها وشكرها.

إن التقدير يعطي الشخص دفعة إيجابية قوية جدًا إلى الأمام، ويبني في الشخص الثقة بالنفس والشعور بالنجاح ويثبت الإنسان في مواقف الشدائد والمحن، كما فعلت خديجة رضي اللـه عنها حينما رجع إليها رسول اللـه صلى اللـه عليه وسلم بعدما نزل عليه جبريل أول مرة فقال لها: لقد خشيت على نفسي. فقالت له: كلا واللـه لا يخزيك اللـه أبدًا إنك لتصل الرحم وتحمل الْكَلَّ وتكسب المعدوم، وتقري الضيف وتعين على نوائب الحق.

ولكي يكون تقديرك مخلصا وصادقا وحقيقيا، ابتعد عن التزلق الزائف ، وأخرج الكلام من قلبك واصدق اللـه فيه، استخدم كلمات ساحرة مثل أن تقول للشخص: أنت رائع، يعجبني فيك القوة والإصرار، لقد تغيرت بالفعل إلى الأحسن ، إننا نقطع شوطًا كبيرًا في إنجاز ما نريد، أنت على ما يرام.

ولقـد اسـتخدم رسـول اللــه ﷺ هـذا الأسـلوب في تربيـة أصـحابه أيمـا اسـتخدام، والمطـالع لسـيرة رسـول اللــه ﷺ يجـدها مفعمـة بالتقـدير المخلـص، فهـذا أبـو بكـر

يسميه بالصديق، وهذا عمر يسميه بالفاروق، وهذا خالد يسميه سيف الـلـه المسلول، وهذا حمزة يسميه أسد الـلـه ، وهذا علي بن أبي طالب ، يخبر عنه أنه من الرسول صلى الـلـه عليه وسلم بمنزلة هارون من موسى، وهذا عثمان بن عفان يقول عنه أنه تستحي منه الملائكة، وهذا أبو عبيدة يسميه أمين الأمة، وهذا معاذ بن جبل يسميه أعلم الأمة بالحرام والحلال.

- اظهر اهتمامًا حقيقيا بالشخص:-

على قدر اهتمامك بالناس على قدر ما يهتم بك الناس، فالناس تبحث عمن يهتم بهم ويتفقد أحوالهم ويسأل عليهم لاسيما في هذا الزمان الذي انشغل فيه كل امرئ بنفسه.

وكثيراً ما نلاحظ تعطش الناس إلى من يهتم بهم ويسأل عنهم، ويظهر ذلك عندما تتصل بأحد الأشخاص أو ترسل إليه رسالة على الجوال تجده يمتن لك هذا الصنيع العظيم، ويطلب منك أن تزيد من هذا العمل بقدر استطاعتك، ولقد كان رسول الـلـه صلى الـلـه عليه وسلم يهتم بأصحابه ويتفقد أحوالهم ويسأل عن غائبهم، ويزور مريضهم، وكان أبو بكر رضي الـلـه عنه وهو خليفة المسلمين يذهب إلى بيت امرأة عجوز ليتفقد أحوالها وينظف لها بيتها ويحلب شاتها ثم ينصرف، وهكذا كان عمر يفعل رضي الـلـه عنه.

فلماذا لا نهتم نحن بأحوال الناس ولا نسأل عليهم ولا نظهر اهتمامًا بهم؟

- ليكن وجهك باسما على الدوام:-

فإن الوجه المبتسم يشعر الشخص الأخر بالارتياح وبالتالي يُسهل عليك التعامل معه، والجدير بالذكر أن احد مدراء مصانع الصلب بالولايات المتحدة الأمريكية يقول عن الابتسامة (لقد أكسبتني ابتسامتي مليون دولار سنويا).

- تنبه للغة الجسد:

كثير من الناس يستخدم لغة الجسد في الاتصال والتي لها كثير من المعاني التي يتوجب على المتحدث التنبه لها وفهم مقصد المستمع .

- حدث الآخرين بمجال اهتمامهم :-

فالفرد يميل إلى من يحاوره في الميدان الذي يتخصص فيه ويميل إليه.

- أحسن لمن تتعامل معهم تأسر عواطفهم :-

كما قال الشاعر:-

أحسن إلى الناس تستعبد قلوبهم   فطالما استعبد الإنسان إحسانا

- استخدم أسلوب المدح وأحذر من المبالغة :-

امدح الآخرين إذا أحسنوا فللمدح أثره في النفس كما أنه أحد الوسائل التحفيزية ولكن أحذر أن تبالغ في ذلك .

- تجنب تصيد عيوب الآخرين وانشغل بإصلاح عيوبك:-

لأن من انشغل بعيب نفسه وبإصلاحها، فإن هذا انشغال بالـلـه تبارك وتعالى، والمسلم ينبغي أن ينشغل بربه، كيف يعبده، كيف يخلص له، كيف يترقى في مدارج العبودية، ولذلك قال أبو سليمان الداراني: من أنشغل بنفسه شغل عن الناس، ومن انشغل بربه شغل عن نفسه وعن الناس.

- تواضع فالناس تنفر ممن يستعلى عليهم:-

وكما قال الشاعر:-

تواضع تكن كالنجم لاح لناظر على صفحات الماء وهو رفيع

ولا تكن كالدخان يعلو بنفسه على طبقات الجو وهو وضيع

- تعلم فن الإنصات فالناس تحب من يصغي لها:-

يعد الإصغاء من أهم وسائل الاتصالات الإنسانية الفعالة، وهو يساعد على معرفة قدرات الآخرين وكيفية السيطرة على الحديث معهم، كالتخفيف من غضبهم أو رفع معنوياتهم أو إشعارهم بالاهتمام، ويقول عطاء بن رباح وهو أحد العلماء أن الشاب ليحدثني حديثا فاستمع له كأني لم أسمعه وقد سمعته قبل أن يولد.

- حاول أن تكون واضحاً في تعاملك:-

ابتعد عن التلون والظهور بأكثر من وجه، فمهما بلغ نجاحك في خداع الناس فسوف يأتي اليوم الذي يسقط عنك القناع وتظهر للآخر بوجهك الحقيقي.

- اختر الأوقات المناسبة للزيارة:-

إن قمت بزيارة أحد فحاول أن تكون خفيفاً لطيفاً..فقد يكون لدى مضيفك أعمال وواجبات يخجل أن يصرح لك بها، ووجودك يمنعه من إنجازها .فيجعلك تبدو في نظره ثقيلاً.

- ابتعد عن التكلف بالكلام والتصرفات:-

دعك على طبيعتك مع الحرص على عدم فقدان الاتزان.. وفكر بما تقوله قبل أن تنطق به.

- تكلم فيما تظن أنه يسر محدثك:-

إذا أردت إدخال السرور إلى قلوب الناس حدِّثهم فيما تظنهم يودون الاستماع إليه أولاً، وبذلك تستدرجهم إلى التحدث، والحديث الشيِّق فتصغي إليهم بشغف، ويعتبرونك محدثاً بارعاً تستطيع جلب مسرتهم.

تفهَّم عواطف الآخرين، واستثر عواطفهم النبيلة:-

كما أن لك عاطفة تسوقك في كثيرٍ من الأحيان إلى اتخاذ موقفٍ معينٍ، أو تبني رأيٍ خاصٍ، فإن للآخرين عواطف أيضاً، وكما يسرك بأن يراعي الآخرين عاطفتك، فإنهم يسرهم أن تراعي عواطفهم بنفس المقدار.

- احترم آراء الآخرين، ولا تقُل لأحدٍ: أنت مخطئ:-

حين تبدأ كلامك مع رجلٍ بأن تقول له: ((أنت مخطئ)) أو((اسمع يا هذا: سأثبت بطلان ما تقول))، أتدري أنك في تلك اللحظة تعني: أنك أيها الرجل ينقصك ذكائي وبراعتي وحكمتي الأصيلة؟ هذا هو المعنى بالضبط... فهل تقبل بأن يوجه إليك أحدٌ مثل هذا القول؟ بالفعل لا.. إذن، فلماذا توجهه إلى الآخرين ؟ .

- احذر من النقد المباشر:-

الانتقاد لا يحتاج إلى موهبةٍ خاصةٍ أو بذل نشاطٍ كبيرٍ، ففي وسع أي أحمقٍ أن يُشنِّع على رجلٍ ذي عبقرية وتميزٍ وأن يتهمه ويسخر منه. دعنا نحاول أن نفهم الآخرين ونتلمس لهم الأعذار حين تقصيرهم فهذا أمتع من النقد المباشر. فطبيعة البشر تأبى ذلك.. نعم.. قد ينفذ الشخص المنتقد المطلوب منه ولو كان الأسلوب مباشر وبنقدٍ حادٍ، ولكن لو كانت الطريقة ألطف كان ذلك أدعى للقبول.

ثانياً: الآداب المتعلقة بلغة الجسد والتي يجب مراعاتها عند التحدث:-

ويراد بمصطلح "لغة الجسد": أنَّ لهيئة الجسد لغة مؤثرة في نفس المخَاطبْ، وربما أنت نفسك تجد في بعض الأحاديث تطبيقاً لهذا المعنى:-

- طرق العناية بهيئة الجسد عند الحديث:-

وهذه مهارة مهمة ينبغي للمتحدث أن يتقنها، فإنَّ هيئة المتحدث وقوفاً أو جلوساً، وكذلك حركة الجسد لها أثرٌ بالغ في إيصال الفكرة وتفعيلها في نفس المخاطب.

فإنَّ تغيير هيئة الجلوس تعبير عن الاهتمام بما سيأتي من الكلام، ولفتاً لنظر المخاطب ليُقبل على المتحدث، ويعتني بما سيقال له، وما اهتمام راوي الحديث ببيان تلك الهيئة إلا دليل على ذلك.

- تعابير الوجه وأثرها في نفس المخاطَب:-

إن الكلمة ليست لفظة مجردةً تؤخذ بمنأى عن هيئة قائلها، ألست ترى أن الكلمة الواحدة، يتنوع فهمها باختلاف حال قائلها، بل إن الابتسامة التي هي دلالة على الرضا، قد يقترن بها ما يفهم منها غير ذلك، ولما قدَّم كعب بن مالكﷺ على رسولهﷺ قال:((حتى جئت فلما سلمت تبسم تبسم المغضب)) فانظر كيف استدل برؤية تقاسيم وجهه النبيﷺ على أنَّ تبسمه تبسم مغضب.

- المظهر وأثره في التعامل غير اللفظي:-

يعد المظهر من العوامل الهامة في لغة الجسد، والتي تعبر عن ثقافة مرتديها ومدى احترامهم لأنفسهم وأحيانا المهن التي يعملون بها، فمثلا بعضنا يظن أن مرتدي البدلة قد يكون رجل أعمال أو موظف كبير ومرتدي الروب الأسود هو محام أو قاض أما البالطو الأبيض والسماعة فتدل على الطبيب، كما أن الزينة وتسريحة الشعر والمكياج وارتداء المجوهرات هي أشكال أخرى لمظهر الإنسان.

في ضوء ما سبق يتضح لنا أن لغة الجسد قد تساهم بشدة في الإعلان عن الحالة المزاجية للفرد ومدى ثقته في نفسه وفي قدراته وما هي ملامح شخصيته ودرجة رقيه وتقديره للأمور، لذا فتجنب الحركات والمفردات الغير مرغوبة أثناء لقاءك بأي شخص ، وهذه المفردات يمكن تحديدها في النقاط الآتية:-

1- العينان اللتان تتجنبان النظر للمتحدث.

2- مصافحة الآخرين بكف لينة رخوة أو بقوة تؤذي الآخرين.

3- الحركات العصبية أثناء استماعك للآخر.

4- الجلسة المسترخية.

5- الجلسة المتكاسلة.

6- الوقوف السلبي.

7- النقر بالأصابع.

8- طقطقة مفاصل الرجل.

9- طقطقة الرأس.

10- اللعب بالخاتم في الإصبع.

11- اللعب بالقلم أو فتحه وغلقه مرات عديدة.

12- اللعب بالمفاتيح.

13- اللعب بالنقود المعدنية في الجيب.

14- الاستخدام المستمر والمعتاد لبعض الأصوات مثل النحنحة والهمهمة.


group
Arab

الوحدة الخامسة

لغة الجسد والتفاوض

ماهية التفــاوض:-

التفاوض هو موقف تعبيري حركي قائم بين طرفين أو أكثر حول قضية من القضايا يتم من خلاله عرض وتبادل وتقريب ومواءمة وتكييف وجهات النظر واستخدام كافة أساليب الإقناع للحفاظ على المصالح القائمة أو للحصول على منفعة جديدة بإجبار الخصم بالقيام بعمل معين أو الامتناع عن عمل معين في إطار علاقة الارتباط بين أطراف العملية التفاوضية تجاه أنفسهم أو تجاه الغير.

عناصر التفاوض الرئيسية:-

أولاً: الموقف التفاوضي:-

يعــد التفــاوض موقــف دينــاميكي أي حــركي يقــوم عــلى الحركــة والفعــل ورد الفعــل إيجابــا وســلبا وتــأثير أو تــأثرا. والتفــاوض موقــف مــرن يتطلــب قــدرات هائلــة للتكيــف السريــع والمســتمر وللمواءمــة الكاملــة مــع المتغــيرات المحيطــة بالعمليــة

67

التفاوضية، وبصفة عامة فان الموقف التفاوضي يتضمن مجموعة من العناصر الهامة، هي:-

1. **الترابط:-**

وهذا يستدعي أن يكون هناك ترابط على المستوى الكلي لعناصر القضية التي يتم التفاوض بشأنها أي أن يصبح للموقف التفاوضي (كل) عام مترابط وإن كان يسهل الوصول إلى عناصره وجزئياته.

2. **التركيب:-**

حيث يجب أن يتركب الموقف التفاوضي من جزيئات وعناصر ينقسم إليها ويسهل تناولها في إطارها الجزئي وكما يسهل تناولها في إطارها الكلي.

3. **إمكانية التعرف والتمييز:-**

يجب أن يتصف الموقف التفاوضي بصفة إمكانية التعرف عليه وتمييزه دون أي غموض أو لبس أو دون فقد لأي من أجزائه أو بعد من أبعاده أو معالمه.

4. **الاتساع المكاني والزماني:-**

ويقصد به المرحلة التاريخية التي يتم التفاوض فيها والمكان الجغرافي الذي تشمله القضية عند التفاوض عليها.

5. التعقيد:-

الموقف التفاوضي هو موقف معقد حيث تتفاعل داخله مجموعة من العوامل وله العديد من الأبعاد والجوانب التي يتشكل منها هذا الموقف ومن ثم يجب الإلمام بهذا كله حتى يتسنى التعامل مع هذا الموقف ببراعة ونجاح.

6. الغموض:-

ويطلق البعض على هذا الموقف (الشك) حيث يجب أن يحيط بالموقف التفاوضي ظلال من الشك والغموض النسبي الذي يدفع المفاوض إلى تقليل دائرة عدم التأكد عن طريق جمع كافة المعلومات والبيانات التي تكفل توضيح التفاوضي خاصة وإن الشك دائما يرتبط بنوايا ودوافع واتجاهات ومعتقدات وراء الطرف المفاوض الآخر.

ثانيا: أطراف التفاوض:-

يتم التفاوض في العادة بين طرفين، وقد يتسع نطاقه ليشمل أكثر من طرفين نظرا لتشابك المصالح وتعارضها بين الأطراف المتفاوضة، ومن هنا فان أطراف التفاوض يمكن تقسيمها أيضا إلى أطراف مباشرة، وهي الأطراف التي تجلس فعلا إلى مائدة المفاوضات وتباشر عملية التفاوض، وإلى أطراف غير مباشرة وهي الأطراف التي تشكل قوى ضاغطة لاعتبارات المصلحة أو التي لها علاقة قريبة أو بعيدة بعملية التفاوض.

ثالثا: القضية التفاوضية:-

لابد أن يدور حول (قضية معينة) أو (موضوع معين) يمثل محور العملية التفاوضية وميدانها الذي يتبارز فيه المتفاوضون، وقد تكون القضية، قضية إنسانية عامة، أو قضية شخصية خاصة أو تكون قضية اجتماعية، أو اقتصادية أو سياسية، أو أخلاقية... الخ.

رابعا: الهدف التفاوضي:-

لا تتم أي عملية تفاوض بدون هدف أساسي تسعى إلى تحقيقه أو الوصول إليه وتوضع من أجله الخطط والسياسيات، فبناء على الهدف التفاوضي يتم قياس مدى تقدم الجهود التفاوضية في جلسات التفاوض وتعمل الحسابات الدقيقة، وتجري التحليلات العميقة لكل خطوة.

ويتم تقسيم الهدف التفاوضي العام أو النهائي إلى أهداف مرحلية وجزئية وفقا لمدى أهمية كل منها ومدى اتصالها بتحقيق الهدف الإجمالي أو العام أو النهائي.

أهمية لغة الجسد في عملية التفاوض:-

إن للغة الجسد أهمية كبيرة في عملية التفاوض، فهي تنقل لك أفكار الآخرين عن طريق حركات أجسادهم، لذا فكان من الضروري أن نعرض بعض التلميحات الهامة، والتي ستساعدك على كشف ما يدور في رؤوس من تتفاوض معهم، وهي: ــ

- اليد على الخد مقابل اليد تحت الذقن:-

فعندما تتكلم عن مشكلتك، إذا وضع الطرف الآخر يديه على خده، فمعنى ذلك أنك بدأت تجذب اهتمامه بما تعرضه، ومع ذلك، إذا وضع يديه تحت الذقن رافعا رأسه، فهذا يدل على أنه فقد اهتمامه و بدأ يشعر بالملل، فحاول بسرعة العمل على استعادته للتركيز معك والاهتمام بما تقول.

مسح الذقن مقابل قطف الوبر من الملابس:-

إذا بدأ الشخص لمس ذقنه مع تكراره الحركة أو مسح الذقن، أنه على وشك اتخاذ القرار، إذا كان ينظر مباشره إلى العين، هذا يعنى أنه يفكر جديا في الاقتراح المقدم منك مرة أخرى، هذا مؤشر جيد يوجب عليك أن تولي اهتمامك بالعميل وتبدأ فى التحفيز حتى يأخذ القرار بالقبول! من ناحية أخرى إذا بدأ الشخص الآخر في لقط الوبر الغير مرئي من على ملابسه، اعلم إنه فى منطقه ضبابية يميل فيها للرفض أكثر من القبول، عموما هذا يدل على أنه

يختلف أو لا يوافق على ما تقوله لكنه يشعر بالتردد فى التعبير عن ذلك، هذا هو الوقت لتطلب منه ان يعبر عن ما بداخله تجاه ما تعرض لتفند ما يضايقه وتعمل على إزالته.

الإيماء مقـابل حـك الرأس أو الأنـف أو الـرقبــة:

عادة الحكة هى مؤشر على الخداع، إن هذه الحركة تقطع عمدا اتصال العين بأنه يؤدي وظيفة عادية على ما يبدو لا تثير شك أي شخص إنها حركه خداع، عادة ما يكون هذا هو الوقت المناسب لطرح سؤال مباشر وصريح، بذلك لا يستطيع الاختفاء والهروب بعينيه بعيدا عنك.

النسـاء مقـابـل الـرجــال :-

هل الرجال والنساء يتفاوضون بشكل مختلف؟ هناك واحدة من أكبر الاختلافات في استخدام الإيماء، يميل الرجال إلى الإيماءة برؤوسهم في التفاوض فقط عندما يوافقون..أما النساء، على العكس من ذلك، يستخدمون إيماءة الرأس ليظهروا إنهم يصغون، لكن هذا لا يعني بالضرورة أنهن يوافقون، لذلك من الأفضل أن نسأل بدلا من افتراض أن الشخص يتفق مع ما تقوله.

بصرف النظر عن كون لغة الجسد ذات قيمة للغاية في المفاوضات، فهي أيضا ممتعة ومسليه حقا، لذا فابدأ فى التدرب على معرفة مدى ما تكشفه لفتات الشخص عن ما يفكر فيه بالفعل.

دور لغة الجسد في كشف الكذب أثناء المفاوضات:-

إن للغة الجسد أثر كبير في كشف الكذب أثناء التفاوض، حيث أن ما نقوله يتوقف بنسبة كبيرة على لغة أجسادنا، فالجدير بالذكر أن الكلمات لا تعبر عن ما نقول، حيث أنها لا تمثل سوى 20% فقط من معنى ما نقصده، فعلى سبيل المثال فإن كلمة "شكراً" تكون ساخرة إذا قلتها بامتعاض وبحركات وجه معينة، لذا فحين يعمد أحد إلى الكذب فهو يكلف نفسه باختيار الكلمات، ولكنه ينسى لغة الجسد، فتعال نخبرك بطرق كشف الكذابين عن طريق مراقبة حركات أجسادهم:-

1) مراقبة الوجه:-

انظر إلى تعبيرات الوجه بالغة الدقة، وهي التعبيرات التي تظهر على وجه المتحدث وتختفي سريعاً في جزء من ثانية، ولكنها تُظهر الشعور الحقيقي الخفي للمتحدث، وإذا لم يكن لديك حس عالي بهذه التعبيرات فيمكنك التدريب عليها، فعلى سبيل المثال ترتفع الحواجب إلى أعلى عندما يشعر المتحدث بالحزن أو الأسى.

2) العرق:-

من أكثر العلامات على قيام المتحدث إليك بالكذب أن تراه بدأ يتعرق، من جهة أخرى فإنه من الصعب الاعتماد كلية على هذه الظاهرة، فربما يكون سبب وجود العرق هو أن المتحدث يتصف بالعصبية أو الخجل.

3) مراقبة حركة عيون المتحدث:-

من خلال اتجاه نظرة عينيه، فعندما يحاول الصادق تذكر تفاصيل ما فإنه ينظر يميناً، أما الكاذب فينظر يساراً.

4) راقب الحنجرة:-

يميل الكاذب باستمرار إلى تليين حنجرته، وذلك من خلال البلع أو تناول الماء لإزالة التوتر.

5) تابع حركات باقي أجزاء الجسم:-

عند متابعتك للكاذب فإنك ستلاحظ أن يديه وذراعيه ورجليه محدودة الحركة بل ومتيبسة، كما تلاحظ في بعض الأحيان أنه يلمس أذنيه أو الجزء الخلفي من الرقبة بيديه، من جهة أخرى تذكر أن هذه ربما تكون علامات على العصبية لا الكذب.

6) لاحظ نبرة الصوت أثناء الكلام:-

يمكن لنبرة الصوت أن تكون مؤشراً على الكذب، حيث أن الكاذب يبدأ فجأة في الحديث بشكل أسرع أو أبطأ من المعتاد.

7) التفاصيل الذهنية المبالغ فيها:-

يميل بعض الكاذبين إلى إضافة المزيد من التفاصيل المبالغ فيها لكلماته بعد أن يشعر باليأس من محاولاته السابقة في أن يجعلك تصدقه، عندما يقوم المتحدث إليك بالكذب فهو يفقد الشعور بالوقت الواجب عليه استغراقه للقيام برد الفعل.

8) راقب ردود أفعال الكاذب تجاه أسئلتك:-

دائماً ما يشعر الكاذب بعدم الارتياح في جلسته أثناء توجيهك الأسئلة إليه، حيث يتحول برأسه أو جسده بعيداً، أو أن يقوم لا شعورياً بوضع شيء ما بينه وبينك.

9) انتبه لتكرار المتحدث لجمله:-

إذا قام المشتبه به باستخدام نفس الكلمات مراراً فإن ذلك يعد مؤشراً على كذبه، كما أنه يحاول في كثير من الأحيان أن يتذكر جملاً بعينها والتي تبدو مقنعة، وعندما تطلب منه شرح الموقف تجده يعيد نفس الجمل مرة أخرى.



group
Arab


تمارين واستقصاءات

(اختبار)

كيف تقيّم حديثك مع الناس ؟

هل الكل يرحب بوجودك بينهم؟ هل حضورك يقظ وجذاب مـن وجهـة نظـرهم أم أنّ حوارك لا يتواصل بينك وبين الآخرين؟ هل تتوقف جاذبيتك عنـد التحـدث فقـط مـن دون القدرة على الإنصات؟

تعرف في الاختبار التالي على مدى قدرتك ولباقتك في الحوار، وعلى مستوى حضـورك، فقـط أجب بصدق فتكون الفرصة سانحة لتصحيح الأخطاء.

- **أصاب بالتوتر والقلق حينما يجيء دوري في الحوار:**

أ ـ في جميع الأوقات.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ نادراً.

- **أصدقائي ينتظرونني في كل لقاء، ويعتبرونني عنصراً حيوياً في اللقاءات:**

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ غالباً.

- **يحكي صديقي عن حادثة أو حكاية حدثت له، وأنا شارد، تائه، بعيد عنه:**

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

- **تحتفظ ذاكرتي بعدد من الحكايات والنوادر الطريفة، فأزين بها أي حوار:**

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ غالباً.

- **لا أتحدث عن نفسي كثيراً، وأترك للآخر دفة الحديث:**

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

- **أُعرف نفسي وأتحدث عنها كثيراً عند أول لقاء:**

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين لآخر.

ج ـ غالباً.

- أعرف أنني أشدّ الانتباه بين المجموعة التي أجلس وسطها:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

- ربما لا يستطيع أحد الحديث وإدارة الحوار مثلي في أي اجتماع:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

- ذهني مرتب وأستطيع أن أفكر في الموضوع التالي أثناء أي حوار:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

- صوتي مرتفع إلى حد ما، ولا أميل إلى الصوت الرقيق عند التحدث:

أ ـ نادراً .

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

- لا أجد صعوبة في التحدث فأفكاري تنساب بسهولة:

أ ـ نادراً.

ب ـ من حين إلى آخر.

ج ـ غالباً.

- هل تعد وتحضر ما سوف تقوله إذا دُعيت إلى لقاء؟

أ ـ نادراً.

ب ـ في بعض الأحيان.

ج ـ غالباً.

- انسحب ولا أفضل الاستمرار في الحوار إن شعرت بالملل:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً.

ج ـ غالباً.

- دائماً ما أتكلم بعفوية وصدق، فينعكس ذلك على مفرداتي:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً .

ج ـ غالباً.

- بعض الشخصيات تشعرني براحة نفسية عند التحدث معها:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً.

ج ـ غالباً.

- أشعر بجاذبية وحلاوة حديثي لدى الآخرين:

أ ـ نادراً.

ب ـ أحياناً.

ج ـ غالباً.

النتائج:-

إذا كانت معظم إجاباتك (أ)

قدرتك على الانتباه والإنصات لما يقوله الآخرون محدودة، وبالتالي فإن قدرتك غير كافية على إدارة حوار جيد، مع أن حسن الإنصات والانتباه للمتحدث جزء يمهد للباقة الحديث؟، فمن مفردات المتكلم وحكاياته يمكنك أن تثير ألف سؤال وسؤال.

ولتصحيح الوضع حاول أن تكون أكثر هدوءاً وتركيزاً في المكان الذي توجد فيه، ومع الشخص الذي تتكلم معه، ولا تهتم كثيراً بحكم الآخرين على طريقة كلامك، أنت لا يلزمك سوى الثقة في النفس، وإعدادها للحوار، وهذا يتم بقراءة لأهم الأحداث بالجرائد، أو مشاهدتها بالتلفزيون، ولا مانع من مطالعة بعض الكتب التي تضم معلومات وقصصاً طريفة، وحكايات إنسانية، أو متابعة لبعض الأبواب الثابتة بالجرائد.

النصيحة – لصاحب الإجابة (أ)

1. إن استمر صمتك وعجزك عن فتح حوار مع الآخرين، قد تفقد الكثير من حلاوة الصحبة، وهذا يشعرك بالملل والكآبة.

2. ابحث عن السبل التي تكسبك هذه الصفات، وخطوة بعد خطوة تصل إلى المراد.

إذا كانت معظم إجابتك (ب)

أنت إنسان ناجح، تملك القدرة على الاتصال بالآخرين بحديثك اللبق الجذاب، الذي يجمع بين سرد المعلومة، وحكاية طريفة ما، مع قدرة على الإنصات والانتباه لمحدثك.

حضورك أيضاً وسط الناس له جاذبيته، فأنت لا تتحدث عن نفسك فقط، وربما يرجع ذلك إلى ثقتك بها، وهل تعرف أن الصدق والعفوية الذين تتحدث بهما، تصلان بك إلى قلوب الناس، والجميل أنك تلون حديثك وتنتقي حكاياتك تبعاً للمناسبة، والشخص الذي أمامك، والموقف الذي يواجهك، وهذه لباقة أيضاً.!

النصيحة لصاحب الإجابة (ب)

1. عليك بالوسطية في الحديث والتعامل مع الآخرين، بمراعاة وضع وظروف ومكانة كل متحدث.
2. ومراعاة ألا تطغى لباقتك وجاذبية حضورك على صاحب المكان، أو الحفل، خاصة إذا كان الحدث مرتبط به ، فله الحق أن يكون النجم فيه.
3. وتذكر أن هذه الخبرة تحتاج إلى تنمية وإثراء دائمين.

وإذا كانت معظم إجابتك (ج)

أنت متحدث لبق وتجيد فن الحوار، ولحكاياتك جاذبيتها، لكنك لست مستمعا جيدا، لأنك تشغل نفسك بما سوف تقول، ومحاولة ترتيب أفكارك وجملك وربما تعليقاتك الطريفة، وهذا شيء مُجهد، ويحد من صدق وعفوية حديثك.

كما أنك تنسى أو تتناسى أن الناس أيضاً يحبون من يستمع إليهم، قدر حبهم للاستماع للآخرين، وعليك التدريب على تطوير قدراتك على الاستماع إلى الآخرين، وأن تعطيهم الفرصة ليحكوا ويتحاكوا بما عندهم، وما رأوه، وما جربوه، أن تتفاعل معهم وتتجاوب، تأخذ من كلامهم وتعطي، أن تظهر اهتمامك لما يقولون، وربما أضفت إليهم كلمة أو معلومة مفيدة.

النصيحة لصاحب الإجابة (ج)

1. الغرور والثقة في النفس الزائدة هي التي أعطتك الحق بأن تتكلم وتحكي من دون أن تنتظر رد فعل الآخرين.

انتبه: فهذا يعتبر غروراً، وأحد أنواع النرجسية، بمعنى أنك لا ترى إلا نفسك ولا تهتم إلا بها.

(استبيان)

لغــة الجـسـد

العبارات	دائما	أحيـاناً	نــادراً
1- هل أنت ممن يهتم بلغة الجسد ووسائلها؟			
2- إذا كنت تخاطب شخص ما فهل تهمك حركات جسمه بما فيها العين والرأس وتعبيرات الوجه؟			
3- هناك العديد من الأوضاع التي يتخذها الناس أثناء وقوفهم أو جلوسهم فهل أنت ممن يهتم بهذه الأوضاع ويلاحظها بدقه؟			
4- إذا أخبرت شخصا بخبر ما فهل يهمك رد فعله بتعبيرات وجهه وحركاته أكثر من الكلمات التي سيقولها؟			
5- عندما تقابل شخصا يعرفك فهل قيامه بإمالة رأسه ورفع حاجبيه دليل على معرفته لك؟			

6- بالنسبة لك إذا أومأ الشخص برأسه أثناء حديثك معه فهل يوحي لك ذلك باتفاقه معك؟			
7- برأيك إذا أومأ هذا الشخص رأسه بتكرارية أكثر وسرعة فهل يدل ذلك على رغبته منك في الإسراع حتى يتمكن هو من الحديث؟			

(اختبار)

هل تثق بنفسك ؟

هل أنت شديد الثقة بنفسك أم أنك تفتقد ذلك، إذا كنت تشك في هبوط ميزان ثقتك بنفسك، فأجب عن الأسئلة التالية وذلك بوضع علامة "نعم" أمام العبارة الصحيحة "ولا " أمام العبارة الخاطئة وسوف يتبين لك مدى ثقتك واعتزازك بنفسك:-

م	السؤال	الإجابة	
		نعم	لا
1	سيطرتي على نفسي وانفعالاتي تنبع من ثقتي بنفسي.		
2	حتما سأنجح طالما لدي ثقة بالنفس.		
3	أعد دائما من الأشخاص الأكثر بروز في العمل أثناء النقاش في خطط العمل.		
4	قراراتي حاسمه فيما يتعلق بي وبعائلتي.		
5	أشعر أن هناك عودة للاضطراب بداخلي كلما تواجدت في الاجتماعات الكبيرة.		
6	أنا بالعموم- وليس بالتفصيل- راض عن نفسي.		

7	أعتبر الخجل سببا أساسيا للفشل الاجتماعي، إلا في حالات محدودة.		
8	لابد لي من استرجاع شريط الأحداث اليومية، لتقييمه والتفكير فيه.		
9	في بعض الأحيان أشعر إنني لم أعطى قدري كما يجب.		
10	كلمات التشجيع لها تأثير إيجابي كبير علي، وكذلك كلمات الإحباط تسبب لي ارتباكا شديدا		

أعط (2) نقطة لكل إجابة من الخيار (نعم) و(0) نقطة من الخيار (لا)

عدد الإجابات = بـ (ا) *2= الإجابة

تحليل النتيجة

- من (8) إلى (20) نقطه:-

أنت واثق من نفسك جدا، وثقتك تدفعك إلى التقدم، ولكنها تكون أحيانا أزيد من اللازم، بحيث يبدو من تصرفاتك أنك أميل للغرور .

من (12) إلى (16) نقطة:-

أنت واثق من نفسك في حدود إمكاناتك، وتثق فيما تعرفه، وتخاف مما لا تعرفه، وتعد معتدلا في ثقتك بنفسك دون مبالغة، فأنت واقعي، وراض عن نفسك في أغلب الاحيان .

أما لو جمعت (10) نقاط أو أقل:-

فأنت بحاجة لتشجيع دائم من العائلة والأصحاب، كي تخطو الخطوة الأولى نحو الثقة بمواهبك وإمكانياتك، فابحث داخلك جيدا، وكن على ثقة بأنك سوف تجد الكثير من المواهب والأفكار التي تقودك للنجاح والتي تختبئ خلف مشاعر الخوف والشعور بالنقص وعدم الأمان، فلا تهتم برأي الآخرين فيك وأزرع بداخلك الثقة والعزيمة والقوة وأخطو بنفسك نحو النجاح وأعلم أن النجاح لا يأتي صدفة وإنما يحتاج لمجهود وصبر وثقة بالنفس وقبلهم ثقة بالـلـه سبحانه وتعالى.

استقصاء

<u>هل أنت نمط صعب الإرضاء ؟</u>

لمعرفة الحل لهذا السؤال فبرجاء إعطاء نفسك الدرجات الآتية:

دائماً = (4) درجات.

كثيراً = (3) درجات.

أحياناً = (2) درجتين.

قليلاً = (1) درجة.

أبداً = (صفر).

م	العبـــــــارة	دائماً	كثيراً	أحياناً	قليلاً	أبداً
1	أقرر لنفسي بدلاً من أن يتم إخباري بما يجب علي فعله .					
2	لدى أفكار حول كيفية تنظيم أمور حياتي على نحو أفضـل .					
3	أمل من العمل المتكرر وأفكر دائماً في ابتكار الجديد.					

4	لا أنتج عندما لا أواجه تحدياً ما .					
5	أهتم بالعمل أكثر من العلاقات الإنسانية.					
6	أشـعر بعـدم الرضـا عنـدما أعمـل ولا أري النـاتج النهـائي لعملي.					
7	أحضر متأخراً عن الدوام وأغادر مبكراً .					
8	أعجز عن تقديم وجهة نظري في بعض الأحيان					
9	أحب أن يستمع إلى عندما أقدم اقتراحات .					
10	أرفض تنفيذ فكرة قدمها الغيرحتى ولو كانت جيدة .					
11	يصيبني الإحباط عندما لا أستطيع عمل شيء معين .					
12	أريد أن تكون لي كلمة في الصورة النهائية عند التفاوض.					
13	أشعر بأن كثيراً من الناس أفضل منى .					
14	أرغب إعطائي مزيداً من المسؤولية .					

15	أتوقف لبعض الوقت للاسترخاء والاستمتاع بالحياة					
16	أحرص على تعلم مهارات جديدة لكي أصبح متميزاً .					
17	ارغب في تقديري عند أدائي لعمل ما بصورة متقنة					
18	أكره أن لا يتذكرني المقابل أو ينسى أسمي					
	المجموع					

النتيجة:-

- إذا كان مجموع الدرجات من (60 - 72)، فأنت نمط صعب جداً ولا يمكن إرضاؤك بسهولة.
- إذا كان مجموع الدرجات من (45 – 59) ، فأنت نمط يمكن إرضاؤك ولكن ليس بسهـولة.
- إذا كان مجموع الدرجات (اقـل من 45) ، فأنت نمط عادى و يمكن إرضاؤك بكل بسهولة.

المراجع:-

- بني يونس، محمد محمود- (2007). سيكولوجيا الواقعية والانفعالات، عمان: دار المسيرة . 340.

- بويز ، كارولين- (2010).تحتاج أن تعرف لغة الجسد .الرياض: مكتبة جرير .

- رابيعة، أسامة - (2010) لغة الجسد في القرآن الكريم .دراسات عليا جامعة النجاح الوطنية، تم استرجاعه على الرابط التالى

- أ.د/ مدحت محمد أبو النصر- (2009) مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين- المجموعة العربية للتدريب والنشر.

- العسافين، سهيلة - (2006). لغة الجسد كيف تقرأ أفكار الآخرين من خلال إيماءاتهم، سوريا: دار رسلان .

موضوعات من الإنترنت:-

- (كيف ترسل الرسائل دون كلمات) – د/ عبد الفتاح دياب .

- فن التواصل مع الآخرين - د.محمد هشام أبو القمبز

- مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم.

- أثر لغة الجسد في تواصل الإنسان مع المجتمع

- آداب التخاطب في السنة النبوية.

- المـدارس السلوكية وأثرها في تعديل سلوك الفرد

- موسوعة لغة الجسد.

روابط هامة تم الاستفادة بها:-

http://dvd4arab.maktoob.com/f829/1941823.html

http://www.ejabh.com/arabic_article_2466.html

http://www.sul-999.org/vb/sul99956477/

http://www.alnabatieh.com/edara/index.php?id=2719

http://3lakefkefak.blogspot.com/2012/09/9.html

http://q8ph.com/849.html